

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL



Trabajo de Suficiencia Profesional

El estrés laboral de los afiliados de la “Asociación Peruana de Peluqueros,
Estilistas, Salones y Spa” en la ciudad de Lima Periodo 2018

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Trabajo Social

Presentado por:

Autor: Bachiller Edwin Javier Torres Castañeda

Lima – Perú

2018

Dedicatoria:

A mis padres y a mis hijos Víctor y María:

Porque mis padres son el ejemplo a seguir y son parte fundamental de mi formación y a mis hijos porque ellos son el motor y motivo a seguir creciendo como persona y ser para ellos un ejemplo a seguir como padre, para ustedes va dedicado mi profesión.

Agradecimiento:

Mi primer agradecimiento se dirige a el Señor Animas de Paca (Tayta Paca) a quien le tengo mucha fe y siempre me acompaña en todos mis proyectos.

Mi profundo agradecimiento a mis Hermanos Mavi, Esteban, Henry en especial a Mis hermanos Raúl y Alberto quienes con sus palabras me motivaron a concluir esta Hermosa Carrera de Trabajo Social.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento de las normas de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega según la Directiva N°003-FPs y TS-2018, me es grato poder presentar mi trabajo de investigación titulado “El estrés laboral de los afiliados de la “Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa” en la ciudad de Lima. Periodo 2018”, bajo la modalidad de TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL para obtener el título profesional de licenciatura.

Por lo cual espero que este trabajo de investigación sea adecuadamente evaluado y aprobado.

Atentamente.

Edwin Javier Torres Castañeda

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	x
Resumen	xii
Abstract	xiii
Introducción	

CAPÍTULO I: Planteamiento del problema

1.1. Descripción de la realidad problemática	16
1.2. Formulación del problema	19
1.2.1. Problema principal	19
1.2.2. Problemas específicos	19
1.3. Objetivos	20
1.3.1. Objetivo general	20
1.3.2. Objetivos específicos	20
1.4. Justificación e importancia	21

CAPÍTULO II: Marco teórico conceptual

2.1. Antecedentes	23
2.1.1. Antecedentes internacionales	23
2.1.2. Antecedentes nacionales	26
2.2. Base teórica	29
2.2.1. Estrés Laboral	29
2.2.2. Fases del Estrés	31
2.2.3. Modelos teóricos del Estrés Laboral	32
2.2.4. Síntomas del Estrés laboral	42
2.2.5. Tipos de Estrés laboral	45
2.2.6. Factores o Causas del estrés laboral	47
2.2.7. Consecuencias del estrés	52
2.3. Definiciones conceptuales	55

CAPÍTULO III: Metodología

3.1. Tipo de investigación	58
3.2. Diseño de investigación	58
3.3. Población y muestra	59
3.4. Identificación de la variable y su Operacionalización	61
3.5. Técnicas e instrumentos de evaluación	63

CAPÍTULO IV: Presentación, procesamiento y análisis de resultados

4.1. Presentación de resultados generales	65
4.2. Presentación de resultados específicos	70
4.3. Procesamiento de los resultados	76
4.4. Discusión de los resultados	76
4.5. Conclusiones	79
4.6 Recomendaciones	80

CAPÍTULO V: Programa de intervención

5.1. Denominación del programa	83
5.2. Justificación del programa	83
5.3. Objetivos del programa	85
5.3.1 Objetivo general	85
5.3.2 Objetivos específicos	85
5.4. Metodología de la intervención	86
5.5. Instrumentos de recolección	87
5.6. Recursos para hacer el trabajo	88
5.6.1 Recursos profesionales	88
5.6.2 Recursos materiales	88
5.6.3 Recursos financieros	88
5.7. Cronograma de las actividades	89

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	89
----------------------------	----

ANEXOS

Anexo N° 1. Matriz de consistencia

Anexo N° 2. Instrumento de evaluación: Cuestionario de estrés laboral

Anexo N° 3. Fotografías de la muestra

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de Operacionalización de la Variable

Tabla 2. Escala de Calificación del Cuestionario

Tabla 3. Baremo de interpretación de Variable Estrés laboral

Tabla 4. Datos sociodemográficos de los afiliados de la “Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa” de acuerdo al sexo.

Tabla 5. Datos sociodemográficos de los afiliados de la “Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa” de acuerdo a la edad.

Tabla 6. Datos sociodemográficos de los afiliados de la “Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa” de acuerdo al estado civil.

Tabla 7. Datos sociodemográficos de los afiliados de la “Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa” de acuerdo a la actividad que realiza.

Tabla 8. Datos sociodemográficos de los afiliados de la “Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa” de acuerdo al tiempo que trabaja en la empresa.

Tabla 9. Resultado del estrés laboral de los afiliados de la “Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa” en la ciudad de Lima. Periodo 2018.

Tabla 10. Resultado del estrés laboral de los afiliados de la “Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa”, en la dimensión falta de apoyo organizacional.

Tabla 11. Resultado del estrés laboral de los afiliados de la “Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa”, en la dimensión sobrecarga laboral.

Tabla 12. Resultado del estrés laboral de los afiliados de la “Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa”, en la dimensión dificultades interpersonales.

Tabla 13. Resultado del estrés laboral de los afiliados de la “Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa”, en la dimensión fuentes extrínsecas de insatisfacción.

Tabla 14. Resultado del estrés laboral de los afiliados de la “Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa”, en la dimensión falta de justicia organizacional.

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Síndrome General de Adaptación

Figura 2. Modelo Demandas-Control

Figura 3. Modelo Desequilibrio entre Esfuerzos y Recompensas

Figura 4. Modelo Demandas-Recursos

Figura 5. Modelo AMIGO

Figura 6. Adaptación del modelo transaccional del estrés

Figura 7. Diseño de la investigación

Figura 8. Fórmula para determinar la muestra (MAS)

Figura 9. Datos sociodemográficos de los afiliados de la “Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa” de acuerdo al sexo.

Figura 10. Datos sociodemográficos de los afiliados de la “Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa” de acuerdo a la edad.

Figura 11. Datos sociodemográficos de los afiliados de la “Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa” de acuerdo al estado civil.

Figura 12. Datos sociodemográficos de los afiliados de la “Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa” de acuerdo a la actividad que realiza.

Figura 13. Datos sociodemográficos de los afiliados de la “Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa” de acuerdo al tiempo que trabaja en la empresa.

Figura 14. Resultado del estrés laboral de los afiliados de la “Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa” en la ciudad de Lima. Periodo 2018.

Figura 15. Resultado del estrés laboral de los afiliados de la “Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa”, en la dimensión falta de apoyo organizacional.

Figura 16. Resultado del estrés laboral de los afiliados de la “Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa”, en la dimensión sobrecarga laboral.

Figura 17. Resultado del estrés laboral de los afiliados de la “Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa”, en la dimensión dificultades interpersonales.

Figura 18. Resultado del estrés laboral de los afiliados de la “Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa”, en la dimensión fuentes extrínsecas de insatisfacción.

Figura 19. Resultado del estrés laboral de los afiliados de la “Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa”, en la dimensión falta de justicia organizacional.

RESUMEN

La presente investigación tiene por objetivo determinar el nivel de estrés laboral de los afiliados de la “Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa” en la ciudad de Lima. Periodo 2018. El estudio es de tipo descriptivo, con un diseño no experimental y con un enfoque cuantitativo de acuerdo al manejo de los datos.

La población estuvo comprendida por 80 afiliados de la “Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa” de la ciudad de Lima y la muestra estuvo representada por 66 de los afiliados, obtenidos por la técnica de muestreo aleatorio simple. La técnica empleada para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento utilizado fue un cuestionario. Los resultados de la investigación determinaron que el estrés laboral de los afiliados es de nivel moderado en un 68,2%, dicho resultado se apoya en las evidencias encontradas a través de sus dimensiones, donde se encontró que existe falta de apoyo organizacional en un nivel alto igual a 47%, la sobrecarga laboral se da en un nivel moderado igual a 45,5%, las dificultades interpersonales se dan en un nivel bajo igual a 59,1%, las fuentes extrínsecas de insatisfacción se representa por el 40,9% a nivel moderado y la falta de justicia organizacional se da a nivel alto en un 48,5%.

Estableciendo como conclusión que: El estrés laboral del 68,2% de los afiliados de la “Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa” es de nivel moderado, debido principalmente a la falta de apoyo y justicia organizacional. Dichos factores ocasionan la insatisfacción y estrés laboral en la mayoría de trabajadores del mundo de la belleza.

Palabras Claves: estrés laboral, sobrecarga laboral, demandas laborales, estresores, emocional.

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the level of work stress of the affiliates of the "Peruvian Association of Hairdressers, Stylists, Salons and Spa" in the city of Lima. Period 2018. The study is of a descriptive type, with a non-experimental design and with a quantitative approach according to the handling of the data.

The population was comprised of 80 members of the "Peruvian Association of Hairdressers, Stylists, Salons and Spa" of the city of Lima and the sample was represented by 66 of the members, obtained by the technique of simple random sampling. The technique used for data collection was the survey and the instrument used was a questionnaire. The results of the investigation determined that the work stress of the affiliates is moderate at 68.2%, this result is based on the evidence found through its dimensions, where it was found that there is a lack of organizational support at a level high equal to 47%, work overload occurs at a moderate level equal to 45.5%, interpersonal difficulties occur at a low level equal to 59.1%, extrinsic sources of dissatisfaction is represented by 40.9 % at a moderate level and the lack of organizational justice is at a high level of 48.5%.

Establishing as a conclusion that: The work stress of 68.2% of the affiliates of the "Peruvian Association of Hairdressers, Stylists, Salons and Spa" is of a moderate level, mainly due to the lack of support and organizational justice. These factors cause dissatisfaction and work stress in most workers in the world of beauty.

Key words: work stress, work overload, work demands, stressors, emotional.

INTRODUCCIÓN

Vivimos una vida muy acelerada influenciada por las múltiples actividades que tenemos que desarrollar día a día, lo cual termina ocasionando en las personas un cuadro de estrés que se evidencia en el trato con los demás y su desempeño laboral. Las consecuencias que trae consigo este mal de nuestros tiempos, llamado estrés, se da por la confluencia de muchos factores externos que causan presión y agobio en las personas al punto de hacerles caer en un estado de depresión, desganado frente a la vida, rompimiento de relaciones con los demás, disminución de su rendimiento laboral., entre otros.

El cambio constante en el entorno que nos rodea, como el avance de la tecnología, la ciencia, la medicina, los valores y las costumbres de la sociedad, las condiciones de trabajo y las estructuras de las empresas, el status de vida y sus exigencias conllevan a sentirse estresado. El estrés forma parte de nuestra vida ya sea como estudiante, como trabajador, como padres, como hijos, llegando a provocar muchas enfermedades, suicidios, o recaer en algún vicio.

Frente a dicha situación, el presente estudio busca centrarse en el estrés laboral como forma de conocer los factores, consecuencias, forma de prevención y demás puntos importantes de esta problemática que afecta millones de personas en el mundo y que es causa de despidos, pérdida para las empresas, repercusiones físicas y psicológicas de quien la padece, etc. El estrés no distingue sexo, edad, condición económica, simplemente aparece como respuesta de la incapacidad de la persona para hacer frente a las exigencias del entorno laboral.

En una realidad cercana tenemos al país de México, donde según la OIT (2016) realizó un estudio nacional encontrando que el 75 % de los trabajadores mexicanos padecen "burnout" o estrés laboral, lo que coloca a dicho país en primer lugar a nivel mundial en esta categoría, seguido por China, con el 73 %, y Estados Unidos, con el 59 %.

Jacqueline Rojas, docente de Psicología de la Universidad Privada del Norte (citada en Diario Gestión, 2017), sostuvo que, según reportes de salud en el Perú, cerca del 60% de la población sufre estrés y el 70% de los trabajadores peruanos sufren estrés laboral. Explicó que la edad más común para sufrir este mal es entre los 25 a 40 años, cuando las personas asumen más responsabilidades, siendo las mujeres quienes presentan mayor vulnerabilidad a padecerlo. En razón, a este reporte podemos inferir que no es extraño este resultado, dado que las mujeres son las que mayores responsabilidades asumen frente a la vida, como madres, hijas, trabajadoras, amas de casa, esposas. Muchas veces, teniendo que ser el único sostén del hogar y teniendo que sacar adelante solas a sus hijos, por ser madres solteras.

Por todo lo expuesto, la presente investigación busca conocer el nivel de estrés laboral de los afiliados de la “Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa” en la ciudad de Lima, durante el periodo 2018.

El tesista.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

En la actualidad se escucha hablar con frecuencia sobre el estrés laboral como un mal de nuestros tiempos que afecta la vida laboral de los trabajadores y su nivel de productividad en el puesto, además de producir otras secuelas en la vida del mismo y que le perjudica en el aspecto laboral, personal y social. Sin dejar de mencionar el perjuicio que esto ocasiona sobre los intereses y objetivos de la empresa que se ven mermados a causa del bajo rendimiento y compromiso de sus colaboradores.

Cinco mil trabajadores mueren por día por enfermedades relacionadas con el estrés laboral. El sorprendente dato fue mencionado por De Sousa, A. (citado en Diario La Nación, 2005), médico de trabajo y profesor de la Escuela Nacional de Salud Pública de la Nueva Universidad de Lisboa, durante el VII Congreso Iberoamericano de Medicina del Trabajo. La cifra engloba situaciones de accidentes laborales, enfermedades psicológicas y aquellas empeoradas por el trabajo.

Este malestar, definitivamente, perjudicará la productividad de los trabajadores, debido a que estos presentarán cuadros de ansiedad y hasta de depresión. En el plano de la salud, el estrés aumenta la presión arterial, que se asocia a jaquecas en muchos casos. Las cardiopatías y los trastornos digestivos están muy presentes y están ligados a dolores musculares o de huesos. (Diario El Peruano, 2017).

“Otro tema son las mujeres que hacen doble jornada, porque además de trabajar atienden la casa y la familia. Ellas tienen dos veces más posibilidades de sufrir riesgo coronario que los hombres y de padecer el estrés laboral. Hay que considerar también que los puestos, las herramientas y las máquinas están

construidos según el tamaño del hombre promedio", dijo Ruddy Facci (citado en Diario La Nación, 2005), especialista en Medicina del Trabajo y vicepresidente de la Comisión Internacional de Salud Ocupacional.

"El estrés laboral es considerado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) una epidemia global. Es el único riesgo ocupacional que puede afectar al ciento por ciento de los trabajadores. Genera alteración del estado de salud, ausentismo, disminución de la productividad y del rendimiento individual, y aumento de enfermedades, rotación y accidentes. Por otro lado, el trabajo itinerante causa alteraciones del sueño, digestivas, psicológicas, sociales y familiares, y riesgos de accidentes." (citado en Diario La Nación, 2005)

"En muchos trabajos es poco evitable el estrés, el cual se acumula o almacena debido a la exigencia del ambiente de trabajo que perjudica nuestras emociones, pensamiento y aspecto físico. Sabiendo que si el estrés es más constante y permanente afecta el desempeño del trabajo y su salud e incluso deteriora su capacidad de resolución de problemas." (Keith y Newstrom 1999).

El ser diagnosticado de estrés es un evento difícil para el trabajador, y a eso se sumaba otras preocupaciones como las dificultades económicas, el transporte al centro de atención, el alojamiento y la posibilidad de perder un trabajo.

Por ello es importante saber más acerca de este tema que se desarrolla y que a lo largo del tiempo ha venido cambiando, encaminada a consecuencias de los problemas que como individuos están dispuestos a enfrentar, debido a las circunstancias en el ambiente en que se encuentre el trabajador, en su entorno y con el mundo exterior.

La Dr. Kira Fortune (2016), Jefe Interino del Programa Especial en Desarrollo Sostenible y Equidad en Salud de la OPS/OMS señaló que "la carga del estrés laboral y los problemas de salud mental en el trabajo invocan la urgente necesidad de crear y promover lugares de trabajo saludables en los que el bienestar, la seguridad y la salud física sean protegidos, y no resulten dañados."

Según refiere el Dr. Francisco Becerra (2016), Subdirector de la OPS, mencionó que "El estrés laboral no es extraño para ninguno de nosotros. Hoy el mundo del trabajo con sus avances industriales, la globalización, el desarrollo tecnológico y las comunicaciones virtuales nos impone retos y condiciones que con frecuencia exceden los límites de nuestras habilidades y capacidades. Su resultado es el estrés, que puede conducirnos a disfunciones físicas, mentales y sociales; incluso dañar nuestra salud, mermar nuestra productividad y afectar nuestros círculos familiares y sociales."

De acuerdo a Luis Velásquez Aguilar (citado en La República, 2017), psicólogo clínico del hospital Guillermo Almenara de Lima, el estrés laboral es la consecuencia de la presión en el entorno laboral. Se genera ante la falta de capacidad del trabajador para responder a las exigencias. Explicó también que la recurrencia de los cuadros de estrés conlleva al síndrome del desgaste profesional o "del quemado", eso significa que además de perder la capacidad de concentración y presentar agotamiento físico y mental, el trabajador comienza a padecer hipobulia, es decir, que desciende su capacidad de decisión.

Recientemente, la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el trabajo (EU-OSHA), reconoció que los trabajadores de peluquerías, barberías y salones de belleza están expuestos a serios riesgos de salud ocupacional, y que debe ser una prioridad, el mejoramiento de sus condiciones de trabajo. Además, clasificó los peligros a los que se encuentran expuestos en 9 categorías: factores ergonómicos, sustancias químicas peligrosas, factores biológicos (higiene), factores físicos (microclimas, ruido e iluminación), riesgos eléctricos, riesgo (caídas, tropezones y resbalones), quemaduras y cortadas, peligro de incendio y factores psicosociales (European Agency for safety and health at work, 2014). De las nueve categorías enunciadas anteriormente, la de factores psicosociales es una de las menos estudiadas, sin embargo, la EU-OSHA, identificó como posibles generadores de estrés, la presión del tiempo, la falta de control en la organización del trabajo y en la toma de descansos, falta de apoyo por parte de superiores y colegas, falta de

aprecio y recompensas, conflictos, falta de posibilidades de desarrollo de carrera, desbalance entre el trabajo y la vida personal y bromas (European Agency for safety and health at work, 2016).

En vista, de la preocupación de diversos organismos y especialistas con relación al problema del estrés laboral, surge la necesidad de investigar el estrés laboral que padecen los afiliados de la “Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa” en la ciudad de Lima. Dado que conocemos el trabajo que implica ser estilista, que tienen la función de ser un asesor de imagen, y las exigencias que ellos afrontan por parte de sus clientes en poder que acuden con la finalidad de verse y sentirse mejor. No es extraño imaginar el trabajo a presión que tienen, así como la necesidad de estar constantemente actualizados en estilos y tendencias de moda para satisfacer las exigencias de sus clientes. Además de pasar largas horas de pie, el control permanente del tiempo en los tratamientos que brindan para no ocasionar efectos negativos en el cliente, etc.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es el nivel de estrés laboral que perciben los afiliados de la “Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa” en la ciudad de Lima. Periodo 2018?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es el nivel de estrés laboral, según la dimensión falta de apoyo organizacional de los afiliados de la “Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa” en la ciudad de Lima. Periodo 2018?

¿Cuál es el nivel de estrés laboral, según la dimensión sobrecarga laboral de los afiliados de la “Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa” en la ciudad de Lima?

¿Cuál es el nivel de estrés laboral, según la dimensión dificultades interpersonales de los afiliados de la “Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa” en la ciudad de Lima?

¿Cuál es el nivel de estrés laboral, según la dimensión fuentes extrínsecas de insatisfacción de los afiliados de la “Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa” en la ciudad de Lima?

¿Cuál es el nivel de estrés laboral, según la dimensión falta de justicia organizacional de los afiliados de la “Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa” en la ciudad de Lima?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

- Determinar el nivel de estrés laboral de los afiliados de la “Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa” en la ciudad de Lima. Periodo 2018.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel de estrés laboral, según la dimensión falta de apoyo organizacional de los afiliados de la “Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa” en la ciudad de Lima.

- Conocer el nivel de estrés laboral, según la dimensión sobrecarga laboral de los afiliados de la “Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa” en la ciudad de Lima.

- Identificar el nivel de estrés laboral, según la dimensión dificultades interpersonales de los afiliados de la “Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa” en la ciudad de Lima.

- Conocer el nivel de estrés laboral, según la dimensión fuentes extrínsecas de insatisfacción de los afiliados de la “Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa” en la ciudad de Lima.

- Identificar el nivel de estrés laboral, según la dimensión falta de justicia organizacional de los afiliados de la “Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa” en la ciudad de Lima.

1.4. Justificación e importancia

Considerando que en la actualidad casi todas las personas han padecido estrés laboral en un momento de sus vidas, se considera necesario el estudio de este problema que afecta la vida y salud de las personas, tanto a nivel psicológico como físico. Pero que afecta principalmente el rendimiento laboral o productividad en el trabajo.

Antiguamente se consideraba que solo el trabajo forzoso que requería de empleo de la fuerza y desgaste de energía físico podía ocasionar estrés laboral, pero ahora sabemos que el estrés se produce como reacción del individuo frente a la creciente presión en el entorno laboral, que provoca la saturación física o mental del trabajador. Sí encauzamos este problema al sector de la belleza y estética, encontraremos que los(as) estilistas, cosmetólogas y peluqueros están sometidos a la presión del cliente y de su empleador. Puesto que todo cliente que acude a uno de estos centros de belleza, exige al trabajador quedar muy bien arreglado y mejorado en su imagen personal. Además, la continuidad con que llegan los

clientes, sobre todo los fines de semana y en ocasiones festivas, sobresatura al profesional de la belleza que se ve en la necesidad de apresurarse en los tiempos de atención, estar al pendiente de más de un proceso a la vez por tener que atender a dos clientes al mismo tiempo, dejar muchas veces de comer a sus horas por estar ocupado, la exposición a los olores y sustancias químicas, estar muchos tiempo de pie, entre otros factores que evidencian claramente los estresores que enfrentan los profesionales de la belleza.

En razón a lo anteriormente expuesto es que se plantea como tema de investigación “Estrés laboral de los afiliados de la “Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa” en la ciudad de Lima. Periodo 2018”, considerando además los aportes que implicara este estudio en los diferentes campos, tales como:

Desde el punto de vista teórico, son importantes las teorías, descripciones y principios recopilados en la presente investigación, dado que constituyen una fuente de información enriquecedora, que servirá como medio de consulta para el desarrollo de futuros estudios relacionados al tema. Del mismo modo, los resultados de la investigación se contrastaran con las teorías validadas por otros autores, para ampliar nuestros conocimientos científicos.

Desde el punto de vista práctico, beneficiara a todos los profesionales de la belleza, porque se podrá proponer terapias para controlar el estrés laboral y de esa manera desarrollar su trabajo en un ambiente saludable. Así como también permitirá adoptar algunas técnicas y estrategias para evitar que el estrés entre a sus vidas.

Desde el punto de vista metodológico, los instrumentos utilizados en el presente estudio constituyen un aporte, puesto que, al tener validez y confiabilidad, contribuirá instrumentalmente en futuras investigaciones, permitiendo diagnosticar el nivel de estrés laboral que afrontan los trabajadores.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

Ospina, A. (2016) en su investigación ***“Síntomas, niveles de estrés y estrategias de afrontamiento en una muestra de estudiantes masculinos y femeninos de una institución de educación superior militar”***. El objetivo de la investigación fue identificar y comparar los niveles y síntomas de estrés característicos de la población y las estrategias de afrontamiento adoptadas por dicha población en las diferentes carreras complementarias. El estudio fue de tipo cuantitativo, correlacional y comparativo, dado que su objetivo fue medir *de manera independiente las variables*. La población fue de 1395 estudiantes y la muestra probabilística, estuvo conformada por 261 estudiantes, de ambos sexos, con edades comprendidas entre los 18 y los 24 años. Los instrumentos utilizados fueron: el Cuestionario para la evaluación del estrés, tercera versión (Villalobos, 2010) y la Escala de estilos y estrategias de afrontamiento (Londoño, Pérez, & Murillo, 2009). Los resultados mostraron que más del 80% de los encuestados reportó que en sus dependencias contaban con programas para el manejo del estrés; el 46% de la muestra respondió positivamente ante la presencia de asesoría psicológica orientada al manejo del estrés, mientras que el 49% de la muestra acudió a consejos por parte de sus pares. La conclusión del trabajo de investigación fue: No existe diferencias estadísticamente significativas entre los dos sexos en las variables estudiadas y que tanto los niveles de estrés como las estrategias de afrontamiento a este son similares para ambos sexos en todas las carreras y semestres.

Loayza, C., Herazo, L., y Ruiz, D. (2016) en su investigación titulada ***“Factores protectores psicosociales y el nivel de estrés en trabajadores de peluquerías, salones de belleza y barberías de una asociación de***

peluquerías de la localidad de Tunjuelito de Bogotá”, propusieron como objetivo establecer una relación entre los factores protectores de apoyo social, autoeficacia, engagement e inteligencia emocional y el nivel de estrés percibidos por los trabajadores pertenecientes a una asociación de peluquerías, salones de belleza y barberías de la localidad de Tunjuelito en la ciudad de Bogotá. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, bajo un diseño no experimental y de tipo descriptivo correlacional. La población fue de 276 establecimientos entre peluquerías, salones de belleza y barberías que se encuentran inscritas a la Asociación y se tomó como muestra 160 establecimientos, considerando solo a trabajadores mayores de 18 años. Los instrumentos empleados en esta investigación fueron la Escala de inteligencia emocional (TMMS-24), Escala de apoyo social, Cuestionario para la evaluación del estrés, la Escala de Autoeficacia General y el Cuestionario de auto informe para evaluar el engagement (UWES). Se concluyó que la mayoría de los trabajadores de la asociación de peluquerías de la localidad de Tunjuelito, perciben niveles bajos de estrés laboral a pesar de las condiciones sociodemográficas que presenta el sector informal donde se desarrolla dicha actividad, además se encontró niveles altos de engagement, autoeficacia, apoyo social e inteligencia emocional. Los trabajadores de peluquerías, salones de belleza y barberías cuentan con recursos psicosociales para afrontar las demandas psicológicas de su trabajo.

Paredes L. (2016) en su investigación ***“Estudio del estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en la compañía Insumos Profesionales Insuprof Cía. Ltda.”***, estableció como objetivo determinar la influencia que tiene el estrés laboral sobre los niveles de satisfacción laboral en el personal de la empresa. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional. La población era de 150 trabajadores y la muestra lo conformaron 80 trabajadores de la empresa, de los cuales el 75% fueron mujeres y el 25% restante fueron hombres, con una edad promedio de 32,4 años. Los instrumentos que se aplicaron fueron el Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS” y el Cuestionario de Satisfacción Laboral (S20/23). La conclusión respecto al estrés laboral, fue que se encontró que los niveles de estrés laboral en general son

bajos y que los factores de: tecnología, influencia del líder y respaldo de grupo inciden más sobre los niveles de estrés laboral en la empresa.

Álvarez, H. (2015) en su investigación titulada ***“El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público”***, propuso como objetivo establecer la relación entre el estrés laboral y el desempeño del trabajador administrativo de la Universidad de Carabobo núcleo la Morita para el fortalecimiento de la productividad organizacional. Se trató de una investigación de campo, de tipo no experimental y de corte transversal. La población fue finita y estuvo representada por sesenta y cuatro trabajadores administrativos en el núcleo universitario, pertenecientes a la oficina rectoral. La muestra fueron cuarenta y un sujetos del núcleo universitario. La técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento empleado fueron: el Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS y el Cuestionario de evaluación de Factores Psicosociales. Los resultados obtenidos permitieron concluir que existe una incidencia directa entre estrés laboral y desempeño condicionado por factores psicosociales y agentes estresores presentes en el medio ambiente de trabajo con una asociación lineal alta negativa proporcional de -0,662.

Gonzales, M. (2014) en su investigación titulada ***“Estrés y Desempeño Laboral” (Estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango)***, propone como objetivo establecer la relación que tiene el estrés con el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A. La investigación fue de tipo descriptivo correlacional, con un diseño no experimental. La población estuvo representado por cien trabajadores de la empresa que trabajan en las áreas de administración, ventas y mecánica. El instrumento empleado para medir el estrés fue la Escala de Apreciación del Estrés, EAE. Se concluyó que: El estrés producido por diferentes factores dentro del ambiente laboral afecta el desempeño de los colaboradores de Serviteca Altense S.A., variando de un departamento a otro, pero de igual manera influye en los resultados; por lo que se acepta la hipótesis alterna de investigación la

cual menciona que si existe una relación estadísticamente significativa con un nivel Alpha de 0.05 entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Quispe, S (2016) en su investigación titulada ***“Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima”***. La investigación presentada tuvo como objetivo determinar la relación entre los niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores una empresa privada. El estudio fue de tipo no experimental transversal, descriptivo, comparativo y correlacional. La muestra fue de 168 colaboradores de una empresa privada de Lima. Los instrumentos utilizados fueron la Escala de Estrés de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de Salud (OIT-OMS) y la Escala de Clima Laboral de Sonia Palma (CL-SPC). Los resultados mostraron que el nivel de estrés predominante en la muestra fue bajo (87,50%) y el clima laboral fue categorizado como favorable (44,05%). En conclusión se demuestra: Existe una relación significativa entre las variables estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima. Poniéndose en manifiesto que para que exista un nivel de estrés bajo debe existir un favorable clima laboral.

Salirrosas, E. y Rodríguez, C. (2015) en su investigación titulada ***“Estrés laboral y desempeño de los asesores de banca por teléfono del banco de crédito del Perú, distrito de La Esperanza - año 2015”***, tuvo como propósito determinar la relación entre el nivel de estrés laboral y el desempeño de los asesores de banca por teléfono que laboran en el centro de contacto BCP-Sede La Esperanza. La investigación tuvo un diseño descriptivo correlacional. Se consideró como población objeto de estudio a los asesores actuales del centro de Contacto BCP-Sede La Esperanza, conformada por un total de 175 personas y para determinar el tamaño de la muestra se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio simple, considerando una muestra de 121 asesores. La técnica empleada fue la encuesta, y el instrumento para medir el estrés laboral fue el Cuestionario karasek. Dentro de las conclusiones se establece que: Existe una

relación inversamente significativa entre el nivel de estrés y el desempeño laboral lo que implica que existe un alto nivel de estrés laboral lo que repercute en un deficiente desempeño laboral. Los factores que influyen en el alto nivel de estrés son la sobrecarga de trabajo, deficiente comunicación entre Jefe-subordinado y trato hostil entre los asesores.

Valverde, V. (2015) en su investigación titulada ***“Nivel de conocimientos y actitudes sobre las estrategias de afrontamiento del estrés laboral del personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia del hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz”***. El objetivo del estudio fue determinar el nivel de conocimientos y actitudes sobre las estrategias de afrontamiento del estrés laboral. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, el diseño fue experimental, de tipo transversal. La población objeto de estudio estuvo conformada por 32 enfermeras (os), correspondiendo a toda la población del personal fijo del área de Cuidados Intensivos del Hospital. La muestra fue del 50%, es decir 16 enfermeras (os). La técnica utilizada fue la entrevista estructurada y el instrumento empleado fue el cuestionario. Finalmente se concluyó que en los aspectos del indicador conflicto laboral, los resultados obtenidos evidencian que las encuestadas presentan un alto índice de rechazo, es por eso que describimos los efectos del estrés laboral en el 13 personal, sin embargo los efectos o signos no presentan bajo rendimiento laboral.

Castañeda, M (2015) en su investigación titulada ***“Estrés laboral y riesgo psicosocial en colaboradores de una fábrica de envases industriales de polipropileno. Chiclayo, 2015”***. El objetivo planteado fue determinar la relación entre el estrés laboral y riesgos psicosociales entre los colaboradores de la empresa. La investigación es de tipo descriptivo, con diseño no experimental correlacional. Se realizó con una población conformada por 170 colaboradores. Para la variable estrés laboral se utilizó la escala de estresores, constituido por 48 ítems y para medir la variable riesgo psicosocial se usó la escala de factores psicosociales, de 30 ítems. Se llegó a la siguiente conclusión que: Sí existe relación entre el estrés laboral y riesgos psicosociales en colaboradores de una

fábrica de envases industriales de polipropileno, Chiclayo. Además, los colaboradores de la fábrica de envases industriales presentan un nivel de estrés manejable en mayor proporción, seguido por un nivel de estrés elevado, luego con un mínimo nivel estrés y un bajo porcentaje presentan ausencia de estrés.

Banda, M. y Santamaría, C. (2014) en su investigación titulada ***“Propuesta para gestionar el estrés laboral en los trabajadores de tiendas EFE S.A de la Agencia Luis Gonzáles en la ciudad de Chiclayo en el período 2013-2014”***, planteo como objetivo elaborar estrategias que permitan gestionar adecuadamente el estrés laboral en los trabajadores de tiendas Efe S.A de la agencia Luis Gonzáles en la ciudad de Chiclayo en el año 2014.cEl nivel de investigación bajo el cual se llevó a cabo este estudio fue de tipo prospectivo y el diseño fue descriptivo. La población objetivo fue todo el personal de la agencia tiendas EFE S.A de la agencia, el cual fue en total 35 empleados y la muestra fue intacta, es decir, se tomó a la totalidad de la población, a quienes se les aplico un cuestionario para la recolección de la información. Entre las principales conclusiones a las que se llegó en dicha investigación fueron:

- El ambiente laboral en el que el personal realiza sus actividades favorece el apareamiento de estrés condicionado por la presencia de factores inadecuados como: las condiciones de trabajo, comunicación laboral, seguridad, apoyo necesario.
- En general, el nivel de estrés del personal de tiendas Efe S.A, se relaciona con la apatía, el tiempo para realizar las actividades, el escaso trabajo en equipo, la falta de apoyo por parte de sus superiores, comunicación inadecuada, por las condiciones laborables y por otro lado los problemas de tipo familiar que puedan tener estas personas.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Estrés Laboral

Se considera que la palabra estrés, fue introducida por primera vez por el médico y fisiólogo Hans Selye (1936), quien lo tomó del término que en la física sirve para calificar la fuerza externa que deforma la estructura de un material, pero si continúa, el material se deforma permanentemente llegando incluso a romperse.

“El estrés es un importante desequilibrio percibido entre la demanda y la capacidad bajo condiciones en las que el fracaso en la solución de la situación tiene importantes consecuencias percibidas. En este grupo de definiciones se encuentra la teoría del ajuste entre persona y entorno” McGrath (1970)

Por su parte, Mikhail (1981) define al estrés como “un estado psicológico y fisiológico que se presenta cuando ciertas características del entorno retan a una persona y producen un desequilibrio, real o percibido, entre lo que se le pide y la capacidad para ajustarse a ello, situación que deriva de una respuesta indefinida”.

En relación a lo afirmado por Milkhail, se desprende que las situaciones que implican mayor esfuerzo y concentración, generan una tensión emocional que muchas veces se evidencia en enfermedades a la salud de la persona.

Lazarus y Folkman (1984) definen el estrés como el resultado de una transacción entre el individuo y el ambiente. La relación que las personas crean entre ellos y el ambiente es una actividad cognitiva, lo cual influye en los pensamientos y conducta del individuo, creando así una relación entre las emociones, conducta y pensamientos del mismo.

Puede considerarse al estrés laboral como el factor que desencadena o libera efectos tanto físicos (consecuencias físicas) como psicológicos (consecuencias psicosociales) en los individuos. Además produce cambios en: la percepción, las respuestas emocionales y afectivas, la apreciación primaria y secundaria, las respuestas de afrontamiento (Peiró y Salvador, 1992).

El estrés laboral, según Cano (2002) señala que "hablamos de estrés cuando se produce una discrepancia entre las demandas del ambiente, y los recursos de la persona para hacerles frente". El estrés es una respuesta adaptativa por parte del individuo, que en un primer momento nos ayuda a responder más rápida y eficazmente a situaciones que lo requieren.

Enfocándonos en la definición de Cano, se entiende que la falta de una respuesta adecuada frente a las exigencias que nos plantea el medio, ocasiona el estrés en la persona. La falta de estrategias de afrontamiento frente a una demanda deviene en el efecto burnout.

Martínez, J. (2004) afirma que el estrés laboral es una forma específica de estrés que ocurre en el contexto del trabajo, donde se pueden identificar una serie de situaciones o factores generales y específicos, que actúan aislados o conjuntamente como agentes estresores. Sus consecuencias no se limitan a la esfera profesional, sino que también a la vida personal y familiar.

Por otro lado, el estrés se puede definir como el desequilibrio que existe entre las exigencias y presiones de un individuo vs las capacidades y conocimientos del mismo. (Cox y Griffiths, 2004).

La Organización Mundial de la Salud (2006) define el estrés laboral como la "reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos, gustos y aptitudes, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación". Por el dinamismo de las organizaciones, a diario los trabajadores están sometidos a distintos niveles de exigencia, ocasionando que estos no puedan responder ante la demanda que implica la realización de la tarea o desempeño de funciones.

El estrés laboral es un fenómeno personal y social cada vez más frecuente y con consecuencias importantes a nivel individual y organizacional. A nivel

individual puede afectar al bienestar físico y psicológico y la salud de las personas. A nivel colectivo, puede deteriorar la salud organizacional. El estrés es un proceso que se inicia ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las cuáles debe dar una respuesta adecuada poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento. Cuando la demanda del ambiente (laboral, social, etc.) es excesiva frente a los recursos de afrontamiento que se poseen se van a desarrollar una serie de reacciones adaptativas de movilización de recursos que implican activación fisiológica. (Flórez, 2014)

2.2.2. Fases del Estrés

Selye, H. (1936) denominó el estrés como el “Síndrome General de Adaptación”, el cual se considera la respuesta de afrontamiento del individuo y sus respectivas consecuencias en el organismo que surgen debido a las exigencias de los estresores que aparecen de una manera prolongada en el tiempo. Este concepto se compone de tres fases diferenciadas:

- **Alarma:** reacción del organismo ante la presencia de estresores, lo que provoca una alteración a nivel fisiológico del mismo. Concretamente se excitan las glándulas suprarrenales y diferentes glándulas de la hipófisis e hipotálamo, lo que conlleva la transmisión de órdenes a distintas zonas del cuerpo por parte del cerebro. Paralelamente a este proceso, se activa la secreción de adrenalina, que prepara al organismo para una respuesta de lucha y/o huida. Durante esta fase se pueden observar síntomas propios de la activación del sistema nervioso simpático como pueden ser el aumento de la frecuencia cardio-respiratoria, la dilatación de las pupilas, entre otros. Se caracteriza por la liberación de hormonas y la movilización de los sistemas defensivos del organismo para lograr la adaptación y afrontar la situación de estrés.
- **Resistencia:** la activación hormonal sigue siendo elevada. El organismo llega al clímax en el uso de sus reservas, al reaccionar ante una situación

que lo desestabiliza. El organismo trata de adaptarse a las demandas de la situación estresante. El individuo intenta afrontar la situación de manera que el costo sea mínimo. Durante esta fase, se produce una homeostasis entre el ambiente externo e interno del sujeto. Si la situación se prolonga en el tiempo y el individuo no es capaz de resistir, se pasa a la siguiente fase.

- **Agotamiento:** el sujeto no posee la capacidad suficiente para la adaptación a las demandas de la situación, por lo que aparecen de nuevo los síntomas de la fase de alarma y se pueden presentar distintos trastornos. Queda inhibida la provisión de reservas, lo que trae como consecuencia enfermedades e incluso la muerte.

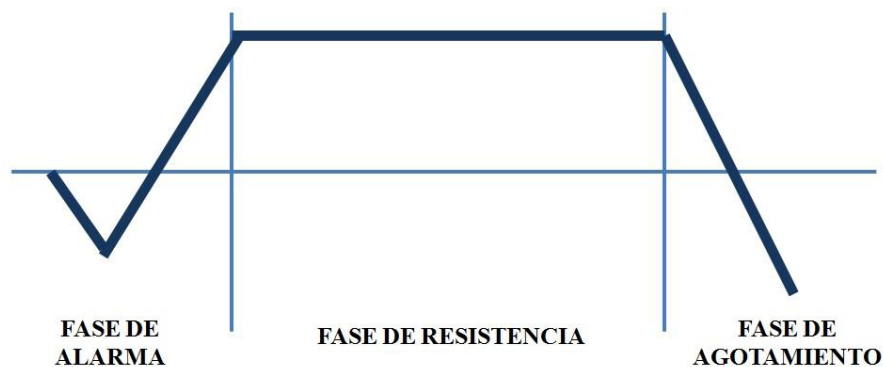


Figura 1. Síndrome General de Adaptación (Selye, 1936)

2.2.3. Modelos teóricos del Estrés Laboral

El estrés laboral es un fenómeno muy complejo, que ha sido abordado por numerosos autores a lo largo de las últimas décadas. Esto ha dado lugar a que surjan numerosos modelos teóricos que traten de explicar este fenómeno.

Peiró (2009) indica que desde la década de los setenta, gran parte de las propuestas teóricas destaca el desajuste entre el individuo y el ambiente. Este desajuste aparece en el momento que el individuo percibe que las demandas del contexto laboral son superiores a sus recursos de afrontamiento, por lo que las

cataloga como demandas nocivas que no puede controlar, es decir, fuente de estrés.

a) Modelo Demandas-Control (Karasek, 1979)

El modelo Demandas-Control formulado por Karasek (1979) ha influido de manera significativa en la investigación del estrés laboral desde los años setenta hasta el principio del siglo XXI. Dicho modelo propone que el estrés laboral aparece en el individuo con una determinada intensidad dependiendo de la relación entre las elevadas demandas percibidas por éste, y el escaso control que tiene para afrontarlas (Peiró, 2009).

Con respecto a las demandas del trabajo, como ya se especificará más adelante, pueden ser consecuencia de la dificultad de la tarea a realizar, sobrecarga de trabajo, entre otras. Mientras que el control depende de cómo se percibe el individuo de capaz para afrontar esa exigente situación (Salanova y cols., 2005).

Años más tarde, tras la importancia y revisión de este modelo, es modificado con la introducción de una nueva variable: el apoyo social. Esta dimensión es referida como un factor de protección para el bienestar y salud del individuo ante las altas demandas que surgen en el trabajo.

Por lo que, tras la introducción de la nueva dimensión, se indica que bajo condiciones de elevadas demandas, escaso control sobre éstas y con bajo apoyo social, el trabajo puede originar efectos nocivos para el bienestar y salud (física y psicológica) del individuo (Peiró, 2009)

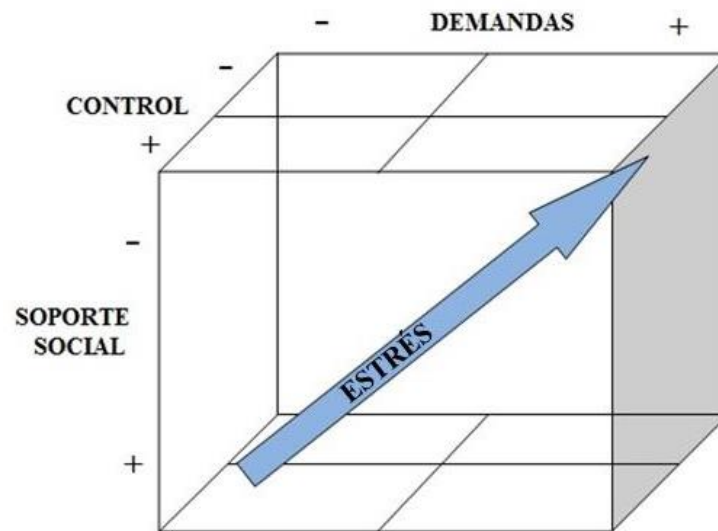


Figura 2. Modelo Demandas-Control (Karasek, 1979)

b) Modelo Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa (Siegrist, 1996)

Otro de los modelos importantes en la investigación del estrés laboral es el modelo sobre el Desequilibrio entre Esfuerzo y Recompensa propuesto por Siegrist (1996). Dicho modelo enfatiza la aparición de un desajuste entre el esfuerzo que requiere el trabajo y las recompensas que obtiene el individuo por su realización (Peiró, 2005, 2009).

Esto quiere decir que el estrés laboral surge como producto de un desequilibrio entre un elevado esfuerzo y bajas recompensas, resultado de llevarlo a cabo. De tal manera, que cuanto mayor sea el desequilibrio entre estas dos variables, más elevado será el nivel de estrés con sus respectivos efectos nocivos para la salud y bienestar del individuo.

Es importante señalar que este modelo considera tanto las variables del contexto laboral como las variables personales del individuo, de tal manera que el nivel de esfuerzo que requiere el trabajo se relacionan con las demandas “objetivas” a las que el trabajador hace frente, pero también con factores personales, como puede ser una implicación excesiva por parte del

individuo en el trabajo. Con respecto a las recompensas que indica el presente modelo, se debe aclarar que no sólo son las referidas al salario, sino que engloba otros muchos aspectos como pueden ser la estabilidad en las condiciones laborales, seguridad laboral y apoyo organizacional (Sánchez, 2009).

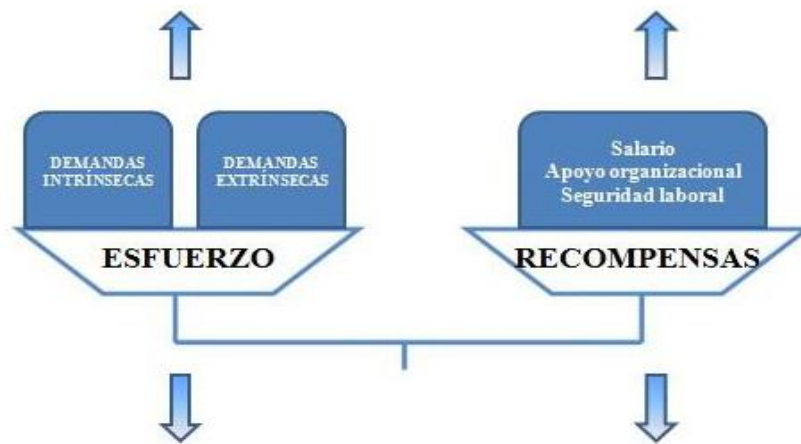


Figura 3. Modelo Desequilibrio entre Esfuerzos y Recompensas (Siegrist, 1998)

c) Modelo Demandas-Recursos (Demerouti y cols., 2001)

Este modelo considera que las condiciones laborales de los empleados pueden ser clasificadas en dos grandes categorías: demandas y recursos; teniendo capacidad de integrar un gran número tanto de demandas potenciales como de recursos (Salanova, 2005; Lorente y cols., 2008; Vera y cols., 2012).

- Las demandas laborales son aspectos físicos, psicológicos, sociales u organizacionales, los cuales requieren un esfuerzo físico y/o psicológico (cognitivo o emocional) por parte del trabajador, y están relacionadas con ciertos costes físicos y/o emocionales (Lorente y cols., 2008). Dichas demandas no siempre son negativas, aunque se llegan a convertir en estresores laborales cuando requieren un esfuerzo excesivo por parte del individuo y/o cuando requieren determinados costes que originan efectos nocivos, como pueden ser: depresión, ansiedad o burnout (Schaufeli y Bakker, 2004).

- Los recursos laborales se definen como aspectos sociales y organizacionales, los cuales son capaces de reducir las demandas y costes físicos y psicológicos asociados. Además son funcionales en el logro de objetivos laborales y estimulan el crecimiento, aprendizaje y desarrollo personal (Schaufeli y Bakker, 2004; Vera y cols., 2012).

En cuanto a la relación entre demandas-recursos y el bienestar psicológico del trabajador; Maslach y cols. (2001) sugirieron que la presencia de determinadas demandas y la ausencia de ciertos recursos predicen fenómenos como: burnout, absentismo, reducción del compromiso organizacional y presencia de estrés laboral (Vera y cols., 2012).

Tras la revisión de este modelo, ya no aparecen solo los recursos laborales, sino que se introduce una nueva categoría:

- Los recursos personales, según Hobfoll y cols. (2003) (cit. en Lorente y cols., 2008) se definen como características de las personas, las cuales son capaces de reducir los efectos nocivos de las demandas para el bienestar psicológico. Distintas investigaciones indican que los recursos personales influyen de manera significativa en el bienestar psicológico de los individuos (Cummins y Nistico, 2002) y en el afrontamiento de situaciones estresantes (Durán y cols., 2006).

En relación a los recursos personales debe considerarse la seguridad en uno mismo, autonomía, pericia en la tarea, la resiliencia, entre otros. Estas características, resultan efectivas al momento de asumir funciones o tareas retadoras, y conllevan a afrontar asertivamente la situación. Debemos apelar, a las capacidades que cada uno posee, con la seguridad de realizar efectivamente las funciones encomendadas.

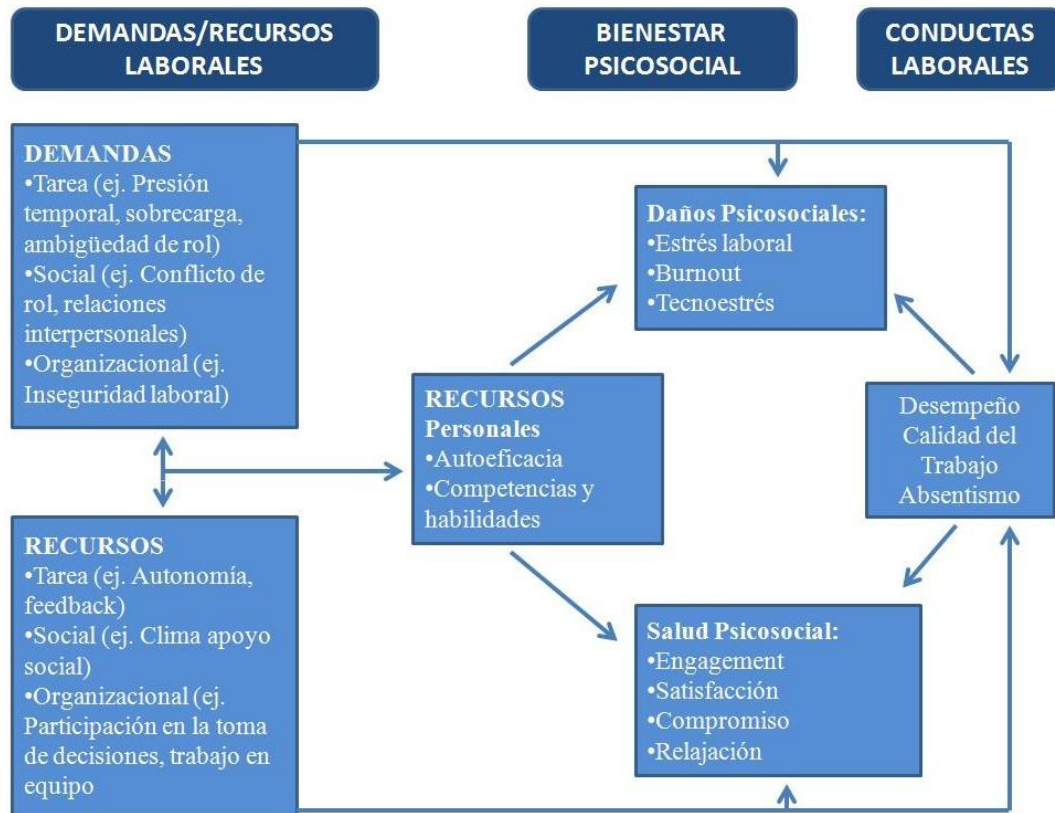


Figura 4. Modelo Demandas-Recursos (Demerouti y cols, 2001)

d) Modelo Vitamínico (Warr; 1987, 2007)

Otro modelo relevante que se basa en la transacción del ajuste entre la persona y el contexto laboral, es el modelo Vitamínico propuesto por Warr (1987, 2007). En este modelo se enumeran nueve tipos de estresores distintos: falta de control, falta de oportunidad para el uso de habilidades, generación externa de metas, falta de variedad, incertidumbre ambiental, baja disponibilidad de dinero, falta de seguridad física, falta de contacto interpersonal y posición social poco valorada. Todos estos estresores se clasifican en dos categorías:

- Los estresores similares a las vitaminas BC; esto es así porque si estas variables son deficitarias, se origina estrés; mientras que cantidades elevadas producen efectos positivos (por ejemplo, disponibilidad de dinero).

- Los estresores similares a las vitaminas AD; eso es así porque aparecen efectos negativos tanto por su defecto como por exceso (por ejemplo, variedad en el trabajo).

El bienestar del individuo está relacionado con el ajuste entre la cantidad presente de las características laborales y las que requiere la persona, teniendo en cuenta que la cantidad que requiere cada uno y el umbral aceptable puede variar de persona a persona en función de algunas características personales y ambientales (Peiró y Rodríguez, 2008).

e) Modelo del Análisis Multifacético para la Intervención y la Gestión Organizacional (AMIGO) (Peiró, 2000; Peiró y Martínez-Tur, 2008)

Sin lugar a dudas, no se pueden omitir las grandes e importantes aportaciones de estos modelos, pero algunos autores opinan que en la actualidad se consideran insuficientes para seguir investigando de manera óptima el estrés laboral, considerando especialmente relevante los aspectos y fenómenos organizacionales. Peiró (2009) considera que el análisis del estrés laboral no puede seguir centrándose solo en la actividad laboral y sus condiciones. Destaca que se debe indagar en otros fenómenos organizacionales y ambientales, lo que ha llevado a la aparición de nuevos modelos teóricos.

Por este motivo, en los últimos años se destaca la aparición del modelo AMIGO (Peiró, 2000; Peiró y Martínez-Tur, 2008). Este modelo trata de identificar, evaluar y analizar los riesgos psicosociales y estresores que originan el estrés laboral en un marco organizacional. Este enfoque se centra en el análisis, intervención y gestión organizacional que ayuda a comprender las facetas y funcionamiento de las organizaciones, y sirve de guía para el cambio organizacional. Su principal objetivo es identificar y evaluar los riesgos psicosociales y estresores que se dan en distintas facetas y que afectan al

bienestar y salud de los trabajadores de la organización. A continuación, se resumen las facetas del modelo según la propuesta de Peiró y Rodríguez (2008):

- Facetas estratégicas y paradigmáticas: corresponden al paradigma de la organización, e incluyen: cultura, misión y visión, presiones y oportunidades del ambiente. Se refieren a la anticipación del ambiente futuro, debido a su importancia para el desarrollo organizacional y de los miembros que componen dicha organización.
- Facetas duras: se distinguen cuatro tipos: recursos económicos e infraestructuras, estructura organizacional, tecnología, y el sistema de trabajo, el cual se considera una faceta crítica. Se definen como el conjunto de procedimientos para diseñar, producir y vender los bienes y servicios proporcionados por la empresa. Por lo tanto, estas facetas facilitan un funcionamiento eficaz y eficiente del sistema de trabajo.
- Facetas blandas: incluyen cuatro tipos: comunicación y clima, políticas y prácticas de dirección de Recursos Humanos, gestión organizacional y capital humano. Todas estas facetas contribuyen al desempeño y funcionamiento óptimo, siendo el capital humano la faceta central.
- Facetas de integración: el ajuste entre el capital humano y el sistema de trabajo es indispensable para la producción de bienes y servicios, el logro de las metas organizacionales y el cumplimiento de la misión. Por otro lado, el contrato psicológico se encarga de describir las expectativas y promesas entre empleados y empleadores sobre las condiciones laborales, el desempeño, y otros aspectos transaccionales y relacionales.
- Resultados organizacionales: se distinguen tres tipos: resultados para el supra-sistema (para la sociedad en su conjunto), para el sistema (relacionados con la supervivencia, mejora, y desarrollo de la organización como sistema), y para los sub-sistemas (compensación, satisfacción de intereses y desarrollo de las personas y grupos).



Figura 5. Modelo AMIGO (Peiró, 2000; Peiró y Martínez-Tur, 2008)

f) Modelo Transaccional (Lazarus, 1966; Folkman y Lazarus, 1980; Lazarus y Folkman, 1984; Folkman, 1997, 2008, 2010)

El modelo transaccional de estrés y afrontamiento (Lazarus, 1966; Folkman y Lazarus, 1980; Lazarus y Folkman, 1984; Folkman, 1997, 2008, 2010) ha sido uno de los más importantes en las últimas décadas. Desde la perspectiva tradicional, se ha entendido el estrés como un desajuste entre las demandas laborales y los recursos del trabajador. A este planteamiento inicial, se incorpora la importancia de los procesos mediadores (evaluación cognitiva y afrontamiento) entre el estímulo potencialmente estresor y la respuesta del individuo.

La evaluación cognitiva se refiere a la evaluación que realiza en individuo del estímulo/situación y a la evaluación de sus propios recursos disponibles para superar dicha situación. Según estos autores, cada individuo responde de una determinada forma ante un mismo estresor. Esta reacción estará determinada por la manera en la que el individuo evalúa y percibe la situación, por la evaluación de sus recursos disponibles para afrontar dicha situación y

sobre todo por el tipo de estrategia de afrontamiento (o coping) que utilice. Si dichas estrategias son ineficaces pueden surgir consecuencias nocivas para su salud y bienestar psicológico; mientras que si el tipo de afrontamiento es eficaz, puede aumentar los niveles de bienestar psicológico controlando esa situación estresante (Vázquez y cols., 2008; Ortega y Salanova, 2016).

g) Aplicación de la Psicología Positiva al modelo tradicional de estrés: un nuevo enfoque.

Las últimas investigaciones se han centrado en identificar las distintas estrategias de afrontamiento que son adecuadas y eficaces para controlar el estrés. En esta línea, Folkman (2010) sigue apoyando que el estrés es un fenómeno contextual, es decir, es una interacción entre el individuo y el contexto en el que se encuentra en un momento determinado. Por lo que esta autora destaca que el resultado y eficacia producido según el tipo de estrategia de afrontamiento que se utilice, tiene que ver con los aspectos estables (características de la personalidad) así como de los elementos que aparecen en la situación (emociones que siente el individuo en ese momento) (Ortega y Salanova, 2016).

Inicialmente el modelo tradicional no consideraba la coocurrencia de emociones positivas y negativas en el proceso de afrontamiento del estrés; pero las últimas investigaciones han confirmado la aparición simultánea de emociones negativas y positivas en el afrontamiento de situaciones estresantes (Folkman y Moskowitz, 2004).

En relación, a lo afirmado por Folkman y Moskowitz, se interpreta que el manejo adecuado de las emociones, resumido en la inteligencia emocional, permite a las personas asumir con buena actitud los retos que se le presenten, siendo asertivos y exitosos en lo que emprenden, sin temor o angustia frente al fracaso.

Con respecto esta última idea, los últimos resultados indican que además de presentarse en las situaciones estresantes, las emociones positivas actúan como un factor protector, adaptativo y potenciador sobre las estrategias de afrontamiento centradas en el problema o en la reducción del malestar, mejorando el resultado del afrontamiento y la salud correspondiente (Folkman, 2010). Tugade y cols. (2004) indican que las emociones positivas contribuyen a través de un coping más eficiente a un mejor ajuste psicológico y mayores niveles de bienestar psicológico y físico del individuo. Carbelo y Jáuregui (2006) informan de manera concreta que el humor (emoción positiva) permite afrontar las situaciones estresantes con mejores resultados.

En este sentido, se define el coping positivo como aquellas estrategias en las que el individuo acepta la situación estresante, valorándola como un reto y posibilitando la aparición de emociones positivas que ayuden a seleccionar la estrategia de afrontamiento más eficaz para afrontar de manera beneficiosa el estrés y sus respectivas consecuencias negativas (Khosla, 2006; Ortega y Salanova, 2016).

Este hecho ha posibilitado que surjan nuevas categorías de afrontamiento además de las ya conocidas (centrado en solucionar el problema o en disminuir el malestar emocional), esta nueva categoría es el afrontamiento centrado en el significado (ver figura 6).

Ortega y Salanova (2016) exponen una serie de estrategias de afrontamiento positivo muy eficaces a la hora de afrontar el estrés con resultados positivos. Tales estrategias son: reevaluación y reinterpretación positiva, creencias espirituales, saboreo de los acontecimientos ordinarios positivos, aceptación, revisión de las metas, focalización en los aspectos positivos y participación en actividades de ocio o recreativas.

a) Síntomas físicos

Entre los principales síntomas físicos que genera el estrés se encuentran: la disminución de las defensas del organismo, el aumento de la frecuencia cardíaca, de la coagulación de la sangre y de la capacidad respiratoria (Azcuena 2011, p. 108).

Además, el estrés también puede contribuir a que se produzcan palpitaciones, temblores, sudoración excesiva, vómitos, mareos, úlceras, hiperactividad, tensión muscular, dolores de cabeza, fatiga, dolores de cuello, respiración agitada, insomnio, problemas en la piel, herpes labial, escurrimiento nasal, garganta irritada, úlceras, entre otros (Clayton 2013, 18).

En casos extremos, el estrés puede convertirse en un padecimiento crónico con efectos nocivos para la salud, por lo que resulta importante su intervención a tiempo para evitar futuras complicaciones. También es importante mencionar que algunos de estos síntomas podrían deberse a algún otro signo de enfermedad por lo que es aconsejable acudir donde un profesional para un mejor diagnóstico.

b) Síntomas cognitivos e intelectuales

Las personas que sufren de estrés laboral tienden a sufrir alteraciones a nivel cognitivo e intelectual. Entre los principales síntomas están: tener pensamientos negativos, tener miedo al fracaso, ser demasiado exigentes y críticos consigo mismos, tener dificultad para concentrarse y tomar decisiones. Otros síntomas incluyen la incapacidad para procesar información, dificultades para poner atención, aprender cosas nuevas y memorizar (Clayton 2013, p. 18).

Cuando las personas presentan este tipo de sintomatología, esto repercute negativamente sobre el bienestar emocional y psicológico de

quienes lo padecen. Cuando la exposición al estresor es intensa, frecuente y prolongada, el trabajador se vuelve vulnerable a alteraciones en la interpretación, lo cual se manifiesta en pensamientos ilógicos, catastróficos, etc. (Azcuenaga 2011, p. 107).

c) Síntomas emocionales

Los principales síntomas del estrés laboral que se experimentan con mayor frecuencia están relacionados principalmente con cambios en los estados de ánimo. Normalmente las personas se tornan nerviosas y están constantemente preocupadas por los resultados de su trabajo. Otros síntomas que son comunes son: el retraimiento, los sentimientos de culpa, la depresión, tener poca estima, la amenaza, la ineptitud, el llanto y la irritabilidad. Esta sintomatología dificulta a que las personas se relajen con facilidad, razón por la cual, conforme las personas experimentan estrés laboral, los niveles de angustia pueden aumentar, lo que dificulta que reaccionen de manera adecuada en eventos imprevistos y desagradables. (Clayton 2013, 17)

d) Síntomas Conductuales

A nivel conductual, las personas que padecen estrés tienen una mayor propensión a mantener un estilo de vida acelerado lo que los lleva a trabajar más horas, dedicando menos tiempo a actividades de relajación y descuidando su aspecto y cuidado personal. Como consecuencia pueden sufrir desórdenes físicos que alteran sus comportamientos normales (Clayton 2013, 18).

Entre los principales cambios que se presentan a nivel conductual, se encuentran: comer en demasía, ingerir comida chatarra, dificultad para conciliar el sueño, despertarse intempestivamente, tener problemas para realizar tareas simples, cometer errores, olvidarse de las cosas, mantener

conductas agresivas y comportamientos antisociales, aumentan los niveles de irritabilidad, y se incrementa el consumo de tabaco, alcohol y otras drogas (Azcuenaga 2011, p. 107).

Cuando la exposición es muy intensa, se repite frecuentemente y dura de forma prolongada, se pueden producir enfermedades e incluso la muerte prematura por problemas respiratorios, cardiovasculares, accidentes e incluso suicidios (Azcuenaga 2011, p. 108).

2.2.5. Tipos de Estrés laboral

Según algunas fuentes existen diversas clasificaciones del estrés, las cuales se explican con mayor detalle a continuación (Fernández 2010, 91) y (Comisión Ejecutiva Confederal de la UGT 2006, 13).

a) Según el tiempo de duración

Esta clasificación del estrés considera principalmente el lapso de tiempo en el cual la persona experimenta el estrés, clasificando al estrés de la siguiente manera:

- Estrés agudo: Su principal característica es que aparece ante una agresión física o verbal durante un periodo limitado de tiempo que supera el nivel de tolerancia del individuo y provoca una reacción rápida, intensa y violenta. Este tipo de estrés aparece normalmente en las organizaciones ante situaciones críticas como sanciones, despidos, multas, etc.
- Estrés crónico: Se caracteriza por aparecer de manera constante durante un amplio periodo de tiempo, en el cual la persona está expuesta regularmente a estresores o mantiene una respuesta prolongada de estrés. Este tipo de estrés aparece ante diversos factores como condiciones de incertidumbre, monotonía, sobrecarga de trabajo, alta responsabilidad, entre otros.

b) Según la relación del efecto producido en la persona

- Estrés positivo o eustrés: Su principal característica es que genera una respuesta adaptativa y/o estimulante ante una determinada situación que contribuye al bienestar general de la persona, ya que contribuye al afrontamiento de nuevos desafíos y dentro del ámbito organizacional, permite mejorar los niveles de productividad.
- Estrés negativo o distrés: Este tipo de estrés se genera por desajustes experimentados por el individuo en relación a su entorno de trabajo, en el cual la persona no es capaz de responder adecuadamente ante las exigencias y demandas de su puesto de trabajo. El distrés tiene repercusiones significativas sobre el bienestar del trabajador y a largo plazo puede causar un desgaste psicológico y emocional y daños a la salud.

c) Según el factor desencadenante del estrés

Existen diversos factores que pueden causar diferentes tipos de estrés, entre estos factores se encuentran:

- Síndrome de estrés postraumático: Se presenta cuando la persona ha vivido un evento dramático, intenso e inesperado.
- Tecnoestrés: Se produce ante los cambios experimentados por las organizaciones ante las nuevas técnicas de trabajo y la utilización de nuevas tecnologías.
- Estrés por razón de género: Se experimenta en función de las características individuales de cada persona, tales como situaciones de desigualdad en función del género y del tipo de trabajo realizado en función del mismo.

d) Según las demandas laborales o la aparición de eventos críticos

- Cuando las demandas laborales superan los recursos del trabajador: Se caracteriza por producir un desajuste que dificulta de forma importante las respuestas funcionales y adaptativas de cada persona,

probablemente porque la persona no ha desarrollado las habilidades necesarias para cumplir con las exigencias laborales.

- Cuando el trabajador se ve expuesto a eventos críticos: Se produce debido a la exposición a estresores intensos o agudos que generan un efecto de descompensación, produciendo un deterioro sobre el rendimiento del trabajador.

Después de considerar las diferentes clasificaciones del estrés anteriormente descritas, se puede notar que existen diferentes tipos de estrés en función de los diferentes factores a los cuales se encuentren expuestos los trabajadores.

2.2.6. Factores o Causas del estrés laboral

Existen muchas teorías sobre los factores desencadenantes del estrés laboral, entre las que se considera la de algunos autores que daremos a conocer a continuación:

a) Factores del estrés laboral según Sánchez, F. (2011)

Considero como situaciones estresantes en el trabajo a los factores:

- *La falta de apoyo organizacional:* consiste en la falta de integración, compromiso y apoyo de parte de los superiores y los compañeros de trabajo, existiendo muchas veces una total desorganización en las tareas y funciones, así como la falta de recursos y materiales.
- *Sobre carga laboral:* se determina por la asignación de demasiadas tareas, por las demandas exigentes y el poco personal, lo cual ocasiona que el trabajador se sobresature en sus funciones a desarrollar.
- *Dificultades interpersonales:* se suscita por las diferencias e incompatibilidad de caracteres en la relación con los demás. Pudiendo suscitarse conflictos con sus superiores, conflictos con los compañeros,

conflictos con los clientes y conflictos con personas externas, tales como los trabajadores de la competencia.

- *Fuentes extrínsecas de insatisfacción:* se deben a factores que desmotivan al trabajador a permanecer en el mismo centro laboral, al evaluar su situación y comparar con la de muchos otros que trabajan en otras empresas. Dentro de estos factores se encuentran: la inestabilidad laboral, los bajos sueldos, las deficiencias en el espacio de trabajo y las bajas expectativas en desarrollar línea de carrera.
- *Falta de justicia organizacional:* se debe a la falta de equidad en el trato, reconocimiento, y situaciones injustas e incómodas que debe padecer el trabajador en su centro laboral. Derivándose de estas situaciones, la falta de compromiso e identidad con la empresa.

b) Factores del estrés laboral según Moreno y Báez (2010)

- *Factores organizacionales*

Los factores organizacionales están relacionados con las condiciones relativas a la empresa, por lo tanto va a depender en gran medida del tamaño y actividad de la empresa, de sus políticas, de la estructura organizacional, del prestigio que tenga la empresa en el mercado, entre otras. Los factores organizacionales que pueden contribuir a que el personal sufra de estrés laboral se detallan a continuación

- Cultura organizacional: Este factor se refiere a la cultura de la empresa, entre los cuales puede existir: mala comunicación interna, bajos niveles de apoyo, falta de definición de las propias tareas o de acuerdo en los objetivos organizacionales.
- Política y filosofía de la organización: se refiere a las políticas de la empresa en cuanto a la gestión de los Recursos Humanos, a la estrategia empresarial, a las políticas de seguridad y salud y la responsabilidad social.

- Relaciones industriales: Incluye aspectos como la representación sindical, a los tipos de convenios colectivos que tenga la organización.

- *Factores relacionados al trabajo*

Los factores relacionados al trabajo están relacionados con el grado de adecuación que tenga el colaborador en función de sus capacidades y expectativas con las funciones y tareas de trabajo que le son encomendadas. De tal manera que el estrés laboral se producirá cuando exista una incongruencia entre las habilidades e intereses del trabajador y su destreza para enfrentarlas. Según Del Hoyo, los principales estresores son la inadecuada carga mental y el control sobre la tarea (Del Hoyo 2004, p. 35).

- Carga mental: Implica un alto grado de energía y capacidad mental para que la persona pueda desarrollar la tarea.
- Control sobre la tarea: Se refiere al grado en que el ambiente de trabajo permite al colaborador controlar las actividades a realizar, está determinado en función de la autonomía, iniciativa y responsabilidad del trabajador.
- Carga de trabajo: Se refiere a un exceso en la cantidad de trabajo, o también a periodos de tiempo con poca o ninguna tarea a realizar.
- Presiones de tiempo: Este factor incluye ritmos acelerados de trabajo, alta presión temporal, plazos urgentes de finalización de trabajos y tiempo insuficiente para hacer bien el trabajo.
- Contenido de trabajo: Involucra realizar un trabajo monótono y sin variedad, los ciclos de trabajo son cortos, se encuentra poco sentido del trabajo y el uso de las capacidades y habilidades personales es bajo.
- Horarios: Este factor incluye los turnos rotativos, trabajo nocturno, horarios inflexibles y/o extensos, la falta de tiempo para interactuar y mantener un balance entre la vida personal y profesional.

- Relación familia – trabajo: falta de un equilibrio entre las actividades familiares y el trabajo.
- Ambigüedad de funciones: Comprende el desconocimiento o desinformación sobre las funciones de trabajo, tener dificultades para el cumplimiento de objetivos, lo que tiene repercusiones sobre el desempeño laboral.
- Desarrollo de carrera: Desconocimiento e incertidumbre sobre planes de carrera, ascensos, promociones y procesos de remuneración, existe baja retribución económica e incluso inseguridad contractual.
- Insatisfacción laboral: niveles bajos de satisfacción debido al tipo de trabajo realizado o los resultados obtenidos como consecuencia de su trabajo.
- Autoridad insuficiente: Poco o escaso control sobre el trabajo y los procesos organizacionales
- Supervisión deficiente: Poca o ninguna guía para realizar el trabajo, no existen respuestas, ni reconocimientos por parte del supervisor.
- Cambios constantes: Inestabilidad y cambios con respecto a políticas y procedimientos del área de trabajo y de la organización en general.
- Clima laboral negativo: Percepción de un ambiente negativo de trabajo.
- Ambiente físico: Se refiere al efecto que pueden tener las condiciones de trabajo como: iluminación, ruido, vibraciones, temperatura, toxicidad y la disposición del espacio físico sobre los niveles de estrés.

c) Factores del estrés laboral según Leka, Griffiths y Cox (2004)

Consideran que las causas del estrés dentro de una empresa se debe a:

- La mala organización existente entre los puestos de trabajo y la forma de llevarlos a cabo, esto puede ser incluso si no se ha diseñado un descriptor de puestos funcional.

- El exceso de exigencias y presiones o la dificultad para controladas pueden tener su origen en una definiciones inadecuada de trabajo, una mala gestión o la existencia de condiciones laborales insatisfactorias.
- Falta de apoyo al trabajador, es decir, este no recibe suficiente apoyo de los demás
- Insuficiente control sobre su actividad y las presiones que conlleva.

La mayoría de los causantes del estrés en el ambiente laboral se relacionan con el modo en que los individuos pueden sobrellevar las tareas, este tipo de factores son realmente alarmantes a la empresa, debiéndosele de dar una atención particular para evitar ser perjudicial y convertirse en peligros universales dándoles de esta forma la importancia debida para no pasar por alto las consecuencias que pueda traer.

d) Factores psicosociales del estrés laboral según Keith (1999)

Plantea que las percepciones y experiencias del individuo son los factores psicosociales de carácter individual, económico, emocional y de las relaciones humanas. Los principales factores psicosociales del estrés laboral son las siguientes:

- Desempeño profesional, ausencia de un plan de vida laboral ante las demandas de alto nivel de dificultad, atención, actividades de mucha responsabilidad.
- Dirección, inadecuada delegación de responsabilidades y falta de liderazgo que permita un óptimo grado motivacional y desarrollo por parte de los trabajadores.
- Organización y función, poca información, planeación inapropiada y administrativas inapropiadas y autoridad conflictiva.
- Tareas y actividades, monotonía del trabajo, exigencias del desempeño y cargas de trabajo.

- Medio ambiente de trabajo, pésimas condiciones físicas que ponen en riesgo la salud del trabajador.
- Jornada laboral, periodos largos trabajo, constante rotación en los turnos.
- Empresa y entorno social, incumplimiento con las normas y políticas del régimen o ley laboral.

2.2.7. Consecuencias del estrés

De acuerdo a Paredes (2016) las consecuencias del estrés laboral tendrán diferentes repercusiones a nivel personal, familiar y empresarial. Los efectos del estrés dependen en gran medida de cómo los diferentes factores desencadenantes del estrés sean asimilados por los trabajadores y también de como maneje la empresa los factores de riesgo relacionados al estrés laboral para una mejor gestión del mismo.

a) Consecuencias sobre la persona

Los efectos del estrés laboral sobre la salud de la persona dependen fundamentalmente sobre las características intrínsecas de la misma. De tal manera que aspectos como la capacidad del trabajador para controlar la situación, su tiempo de reacción, sus patrones de conducta y las percepciones que tenga sobre el estresor juegan un papel determinante sobre su salud y bienestar. Las consecuencias sobre la persona consideran los problemas físicos, conductuales y cognitivos.

b) Consecuencias Físicas

A nivel físico, padecer de estrés laboral puede tener una serie de repercusiones y alteraciones sobre el bienestar y la salud de los trabajadores. Las enfermedades que puede provocar el estrés son: (Azcuenaga 2011, p. 108) y (Fernández 2010, p. 99):

- A nivel del aparato digestivo: úlcera gastrointestinal, gastritis, colitis periódica, dispepsia funcional, colon irritable.
- A nivel del aparato cardiovascular: enfermedad coronaria, hipertensión arterial, arritmias, taquicardia.
- A nivel del sistema endocrino: tiroidismo alto o bajo, diabetes, anorexia, bulimia, obesidad, síndrome de cushing.
- A nivel del sistema nervioso: tics, dolores de cabeza, temblores.
- A nivel del aparato génito-urinario: impotencia, eyaculación precoz, vaginismo, alteración del deseo sexual, alteraciones menstruales, poliuria, coito doloroso.
- Trastornos dermatológicos: sudoración excesiva, dermatitis, caída del cabello, urticaria, prurito, acné.
- Trastornos respiratorios: asma, hiperventilación, alergias, alteraciones respiratorias.
- Trastornos inmunológicos: inhibición del sistema inmunológico.

c) Consecuencias conductuales

A nivel del sistema motor, la persona que padece de estrés laboral presenta una serie de alteraciones conductuales, entre las cuales, las más comunes son: las dificultades para hablar como el tartamudeo, tener la voz entrecortada, ser impreciso en la comunicación. También es posible que surjan explosiones emocionales y conductas impulsivas, alteraciones del apetito y que se aumente el consumo de alcohol y otras drogas (Fernández 2010, 98).

d) Consecuencias cognitivas

Las alteraciones cognitivas también están presentes cuando una persona sufre de estrés laboral. Los principales efectos se manifiestan a través de sensaciones de preocupación, dificultades para tomar decisiones, cambios de humor, bajos niveles de concentración, hipersensibilidad a la crítica y tener la

sensación de no poder controlar los diferentes sucesos presentes en la vida del individuo (Fernández 2010, p. 98)

e) Consecuencias Sociales

Cuando el trabajador dedica mucho tiempo a sus funciones, muchas veces descuida su vida personal y familiar. Por esta razón, sus relaciones interpersonales se ven seriamente afectadas ocasionando problemas de agresividad y de conducta. A nivel familiar, los más afectados son los cónyuges y los hijos, puesto que se reduce el tiempo para compartir ciertos tipos de actividades familiares y disminuye la comunicación, lo que crea a su vez un distanciamiento entre los miembros de la familia (Fernández 2010, p. 100).

A nivel social, las relaciones con los amigos también pueden resultar afectadas, a tal punto que la persona crea un distanciamiento entre sus grupos sociales y se reducen sus círculos de amistades. Esto tiene una implicación negativa para el trabajador, ya que disminuye el apoyo social que puede tener un trabajador al enfrentarse a una situación estresante (Daza 1995, p. 6)

f) Consecuencias para la empresa

Cuando dentro de una empresa existen trabajadores que padecen de estrés laboral, la organización también se ve afectada, puesto que se pueden generar grandes pérdidas económicas así como un gran deterioro a nivel interpersonal. Según Cox (1978, citado por Altamirano 2004), entre los principales indicadores de estrés laboral en las organizaciones se encuentran: el ausentismo laboral, las relaciones interpersonales pobres, los bajos niveles de productividad, el alto índice de accidentes y de rotación de personal, un clima laboral negativo, el antagonismo y la insatisfacción en el trabajo.

Otros síntomas relevantes incluyen: problemas disciplinarios, disminución de la calidad y cantidad de trabajo, violencia y acoso psicológico y mayores costes de indemnización o atención sanitaria (Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el trabajo 2009, 54). Evidentemente, las consecuencias del estrés laboral tienen efectos negativos para la empresa, lo que a su vez tiene implicaciones económicas para la misma, lo cual se ve reflejado en los tratamientos para enfermedades, el absentismo, la incapacidad permanente, los accidentes de trabajo, entre otros (Comisión Ejecutiva Confederal de la UGT 2006, 27).

El estrés laboral es un factor de riesgo psicosocial con gran repercusión sobre el bienestar y la salud física, cognitiva y emocional de los trabajadores. Dentro del ámbito laboral, puede originarse debido a una amplia gama de factores, los cuales al no ser manejados adecuadamente provocan reacciones negativas sobre los individuos y por ende sobre la organización. Por esta razón es importante que se aborden estrategias efectivas para manejar el estrés por cada individuo y por la organización de manera global para garantizar o mejorar las condiciones de trabajo para sus colaboradores.

2.3. Definiciones conceptuales

- **Afrontamiento:** es cualquier actividad que el individuo puede poner en marcha, tanto de tipo cognitivo como de tipo conductual, con el fin de enfrentarse a una determinada situación. Por lo tanto, los recursos de afrontamiento del individuo están formados por todos aquellos pensamientos, reinterpretaciones, conductas, etc., que el individuo puede desarrollar para tratar de conseguir los mejores resultados posibles en una determinada situación.
- **Ausentismo laboral:** es toda aquella ausencia o abandono del puesto de trabajo y de los deberes ajenos al mismo, incumpliendo las condiciones establecidas en el contrato de trabajo. y también puede ser definido como

toda ausencia de una persona de su puesto de trabajo, en horas que correspondan a un día laborable, dentro de la jornada legal de trabajo.

- **Bienestar físico:** se da cuando la persona siente que ninguno de sus órganos o funciones están menoscabados; el cuerpo funciona eficientemente y hay una capacidad física apropiada para responder ante diversos desafíos de la actividad vital de cada uno.
- **Colaboradores:** Persona que está siempre dispuesta a colaborar con otros. Persona que trabaja con otras en la realización de una tarea común.
- **Condiciones laborales:** se entiende como condiciones laborales cualquier aspecto del trabajo con posibles consecuencias negativas para la salud de los trabajadores, incluyendo, además de los aspectos ambientales y los tecnológicos, las cuestiones de organización y ordenación del trabajo.
- **Contexto laboral:** es todo aquello que rodea el ámbito laboral de una empresa, es la organización de medios personales, materiales e inmateriales, ordenados bajo una dirección, para el logro de fines económicos, sociales, culturales o benéficos.
- **Estrés:** El estrés es un sentimiento de tensión física o emocional. Puede provenir de cualquier situación o pensamiento que lo haga sentir a uno frustrado, furioso o nervioso. El estrés es la reacción del cuerpo frente a un desafío o demanda. En pequeños episodios el estrés puede ser positivo, como cuando le ayuda a evitar el peligro o cumplir con una fecha límite. Pero cuando el estrés dura mucho tiempo, puede dañar su salud.
- **Estresores:** los llamados estresores o factores estresantes son las situaciones desencadenantes del estrés y pueden ser cualquier estímulo, externo o interno (tanto físico, químico, acústico o somático como

sociocultural) que, de manera directa o indirecta, propicie la desestabilización en el equilibrio dinámico del organismo (homeostasis).

- **Estrés laboral:** es un tipo de estrés propio de las sociedades industrializadas, en las que la creciente presión en el entorno laboral puede provocar la saturación física o mental del trabajador, generando diversas consecuencias que no sólo afectan a su salud, sino también a la de su entorno más próximo.
- **Demandas laborales:** La demanda de trabajo es la cantidad de personas que necesitan las empresas para producir un determinado output. En una economía desarrollada esa demanda depende de la cantidad y calidad organizativa de capital de la empresa. También se considera las exigencias que implican un mayor esfuerzo para realizar las tareas en el trabajo.
- **Desempeño laboral:** es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.
- **Desequilibrio:** es el desajuste en ciertos parámetros que mantienen el equilibrio en un sistema. En psicopatología, se refiere a un trastorno mental, o bien trastorno psicológico, expresado como un desajuste en las facultades psíquicas de un individuo.

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION

3.1. Tipo de la investigación

En razón del propósito que persigue la investigación es de tipo básica simple porque tiene como propósito recoger información de la realidad y generalizar los resultados. Según Alvitres (2000) define la investigación básica, pura o sustantiva cuando se pretende una descripción, explicación o predicción.

La investigación fue de tipo descriptiva, porque implica observar y describir el comportamiento de un grupo de sujetos sin intervenir sobre él de ninguna manera. Según Arias, F. (2012), define: “la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere”. (pag.24)

La investigación según el enfoque es cuantitativa, porque asigna valores para el manejo y sistematización de los datos recogidos. Los estudios de enfoque cuantitativo buscan hallar con exactitud las mediciones o indicadores sociales con el fin de generalizar los resultados.

3.2. Diseño de la investigación

El diseño de investigación es no experimental y según la temporalización el diseño de investigación es transversal porque recolecta datos en un sólo momento y en un tiempo único.

“El diseño no experimental es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. El investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes. Se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos. Por lo tanto en este diseño no se construye una situación específica si no que se observa las que existen. (Palella y Martins, 2012)

De la afirmación citada por los autores anteriores se infiere que el investigador que utiliza este tipo de diseño resume su labor investigativa a la observación, teniendo un papel pasivo y limitándose a la recolección de la información tal cual se da en un contexto.

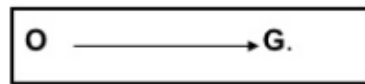


Figura 7. Diseño de la investigación

Dónde:

O = Observación de la muestra

G = Grupo de estudio o muestra (trabajadores de peluquerías)

3.3. Población y muestra

- **Población**

La población de estudio está comprendida por 80 afiliados de la “Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa” de la ciudad de Lima, que fueron encuestados durante el periodo 2018.

- **Muestra**

La muestra está constituida por 66 afiliados de la Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa. La cual se determinó bajo el diseño del Muestreo aleatorio simple (MAS), siguiendo la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \sigma^2 Z^2}{(N - 1) e^2 + \sigma^2 Z^2}$$

Figura 8. Fórmula para determinar la muestra (MAS)

$$n = \frac{80 (0,5)^2 (1,96)^2}{(80-1) (0,05)^2 + (0,5)^2 (1,96)^2}$$

$$n = \frac{76.8}{0.20 + 0.96}$$

n = 66

Donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población

Z = Nivel de confianza. Teniendo como constante 1,96, debido a que el nivel de confianza es 95%.

e = Margen de error absoluto aplicado al (0,05).

σ = Desviación estándar poblacional, el cual se considera 0,5

Criterios de inclusión de los participantes:

- Afiliados de la Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa.
- Que trabajan en la ciudad de Lima.
- Participantes que deseen participar en el estudio.

Criterios de exclusión de los participantes:

- Personal de peluquería que no esté afiliado a la Asociación.
- Participantes que no desean participar del estudio.

3.4. Identificación de la variable y su Operacionalización

La variable de estudio es el estrés laboral y considera como factores sociodemográficas que caracterizan a la muestra: la edad, sexo, estado civil, si tienen hijos, puesto que ocupa y tiempo de antigüedad en el trabajo.

La variable estrés laboral presenta dimensiones de las cuales se derivan los indicadores, y de estos se deriva los ítems que se formulan para el cuestionario. A continuación se presenta la estructura a través de la matriz de operacionalización.

Tabla 1: Matriz de Operacionalización de la Variable

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INDICE	INSTRUMENTO
ESTRÉS LABORAL	El estrés laboral, según Cano (2002) señala que "hablamos de estrés cuando se produce una discrepancia entre las demandas del ambiente, y los recursos de la persona para hacerles frente". El estrés es una respuesta adaptativa por parte del individuo, que en un primer momento ayuda a responder más rápida y eficazmente a situaciones que lo requieren.	Sánchez, F. (2011) afirma que el estrés laboral son aquellos donde las exigencias superan los conocimientos y habilidades de los trabajadores, esto lleva a un costo personal, social y económico notable, ya que las consecuencias del estrés laboral no se limitan a la esfera profesional sino que se extiende a menudo a la vida personal y familiar. En su cuestionario desarrollado para evaluar situaciones estresantes en el trabajo considera: la falta de apoyo organizacional, sobre carga laboral, dificultades interpersonales, fuentes extrínsecas de insatisfacción y falta de justicia organizacional.	Falta de apoyo organizacional	<ul style="list-style-type: none"> Falta de apoyo de los superiores Falta de apoyo de los compañeros Desorganización en las tareas Falta de recursos 	4, 5, 9, 14, 15, 19, 22, 26,30	Nada = 0 Poco = 1 Bastante = 2 Mucho = 3	Cuestionario de Estrés Laboral
			Sobrecarga laboral	<ul style="list-style-type: none"> Demasiadas tareas Demandas exigentes Poco personal 	3, 10, 12, 17, 21, 24, 29		
			Dificultades interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> Conflicto con sus superiores Conflictos con los compañeros Conflictos con los clientes Conflictos con personas externas 	1, 2, 11, 13, 23,28		
			Fuentes extrínsecas de insatisfacción	<ul style="list-style-type: none"> Inestabilidad laboral Bajos sueldos Deficiencias en el espacio trabajo Falta de línea de carrera 	6, 7, 8, 25,27		
			Falta de justicia organizacional	<ul style="list-style-type: none"> Falta de compromiso e identidad Falta de reconocimiento Situaciones incómodas 	16, 18, 20, 31,32		

3.5. Técnicas e instrumentos de evaluación

La técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento empleado para la recolección de datos fue un cuestionario para medir el nivel de estrés laboral de los afiliados de la “Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa”.

A continuación pasamos a detallar el instrumento aplicado:

FICHA TÉCNICA: Cuestionario De Calidad De La Gestión Administrativa

- **Autor:** Cecilia Sánchez Florencia (2011)
- **Forma de Administración:** Individual.
- **Ámbito de Aplicación:** El cuestionario es aplicable para personal que trabaja en peluquería, salones y spa.
- **Duración:** 15 minutos (aprox.)
- **Descripción del cuestionario:** El instrumento está constituido por 32 ítems que son de tipo cerrado de opción múltiple. Permite conocer el nivel de estrés laboral, a través de la evaluación de cinco dimensiones: falta de apoyo organizacional, sobrecarga laboral, dificultades interpersonales, fuentes extrínsecas de insatisfacción y falta de justicia organizacional.
- **Calificación:** Las preguntas son cerradas con un lenguaje claro y sencillo para que el participante marque una opción, con la cual se identifique. Las respuestas se califican en escala de Likert, que van desde los valores 1 al 4, que se detallan a continuación.

Tabla 2: Escala de Calificación del Cuestionario

Nada	Poco	Bastante	Mucho
1	2	3	4

Luego se realiza la sumatoria total de los valores obtenidos y se determina la categoría a la que corresponde según el baremo.

- **Baremo:** La baremación sirve para efectos de interpretación de los resultados de la variable de investigación, se efectúa de acuerdo al valor del índice o escala elegida en cada ítem del cuestionario. Hallando a través de la sumatoria, el total por cada dimensión y por la variable propiamente.

Tabla 3: Baremo de interpretación de Variable Estrés laboral

Categorías	I	II	III	IV-V	Total
Muy bajo	9 - 13	7 -10	6 -8	5 - 7	32 - 49
Bajo	14 - 18	11 - 14	9 - 12	8 - 10	50 - 68
Moderado	19 - 24	15 - 19	13 - 16	11 - 13	69 - 89
Alto	25 - 30	20 - 24	17 - 20	14 - 17	90 - 112
Muy alto	31 - 36	25 - 28	21 - 24	18 - 20	113 - 128

PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados de datos generales

Tabla 4: Datos sociodemográficos de los afiliados de la “Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa” de acuerdo al sexo.

Sexo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Femenino	33	50,0	50,0	50,0
Masculino	33	50,0	50,0	100,0
Total	66	100,0	100,0	

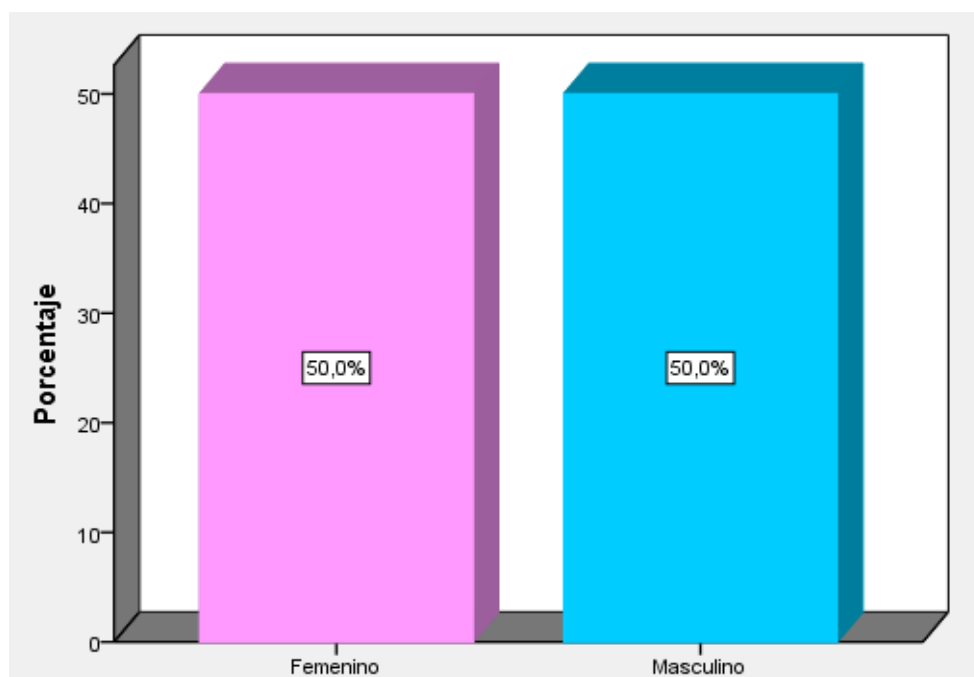


Figura 9. Datos sociodemográficos de los afiliados de la “Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa” de acuerdo al sexo.

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación podemos observar que existe una igual proporción en la cantidad de participantes según el sexo, representado por el 50% (33) de sexo femenino y el otro 50% (33) de sexo masculino.

Tabla 5: Datos sociodemográficos de los afiliados de la “Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa” de acuerdo a la edad.

Edades	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
19-27	27	40,9	40,9	40,9
28-36	25	37,9	37,9	78,8
37-45	13	19,7	19,7	98,5
46-54	1	1,5	1,5	100,0
Total	66	100,0	100,0	

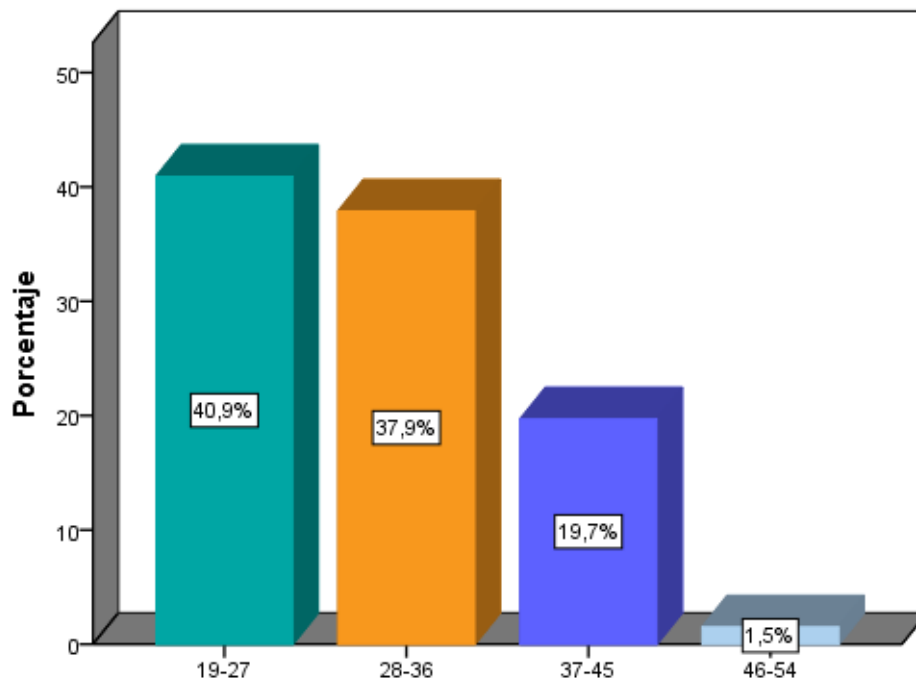


Figura 10. Datos sociodemográficos de los afiliados de la “Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa” de acuerdo a la edad.

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación podemos observar que la mayor proporción de participantes igual al 40,9% (27) tienen entre 19 y 27 años, representado por los más jóvenes de la muestra; seguido por el 37,9% (25) que tienen entre 28 y 36 años, el 19,7% (13) tienen entre 37 y 45 años y la menor proporción lo representa el 1,5% (1) que tiene entre 46 y 54 años.

Tabla 6: Datos sociodemográficos de los afiliados de la “Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa” de acuerdo al estado civil.

Estado civil	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Soltero	45	68,2	68,2	68,2
Casado	12	18,2	18,2	86,4
Conviviente	9	13,6	13,6	100,0
Total	66	100,0	100,0	

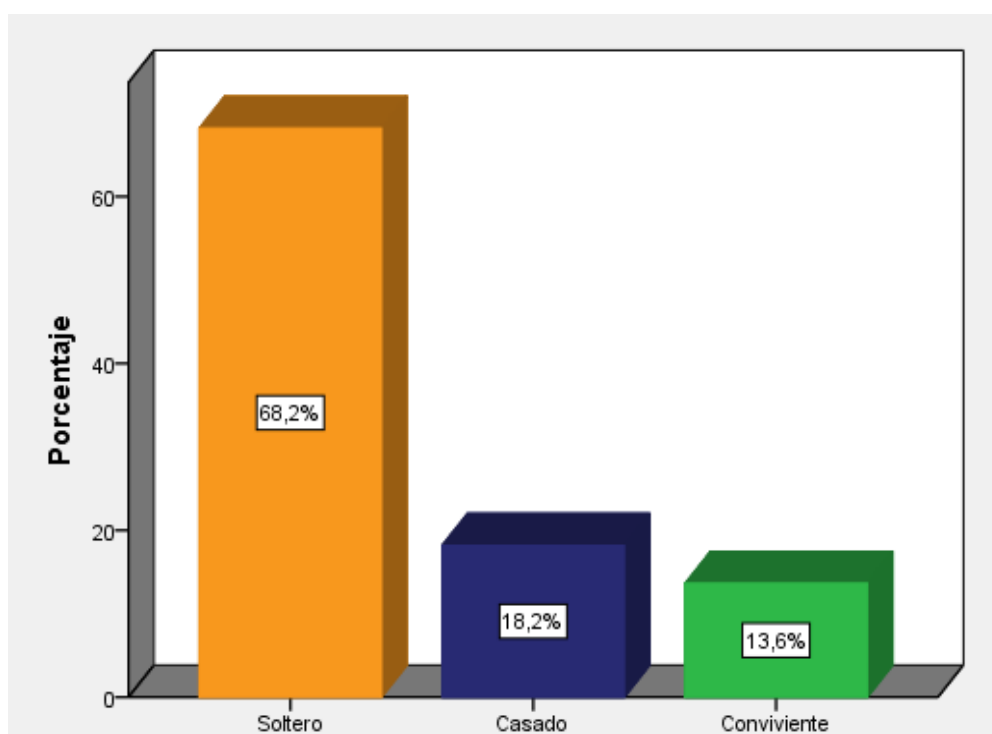


Figura 11. Datos sociodemográficos de los afiliados de la “Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa” de acuerdo al estado civil.

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación podemos observar que la mayor proporción de participantes son solteros igual al 68,2% (45), seguido por el 18,2% (12) que son casados y el 13,6% (9) son convivientes.

Tabla 7: Datos sociodemográficos de los afiliados de la “Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa” de acuerdo a la actividad que realiza.

Tipo de actividad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Barbero	6	9,1	9,1	9,1
Peluquero(a)	30	45,5	45,5	54,5
Estilista	14	21,2	21,2	75,8
Manicurista	10	15,2	15,2	90,9
Pedicurista	6	9,1	9,1	100,0
Total	66	100,0	100,0	

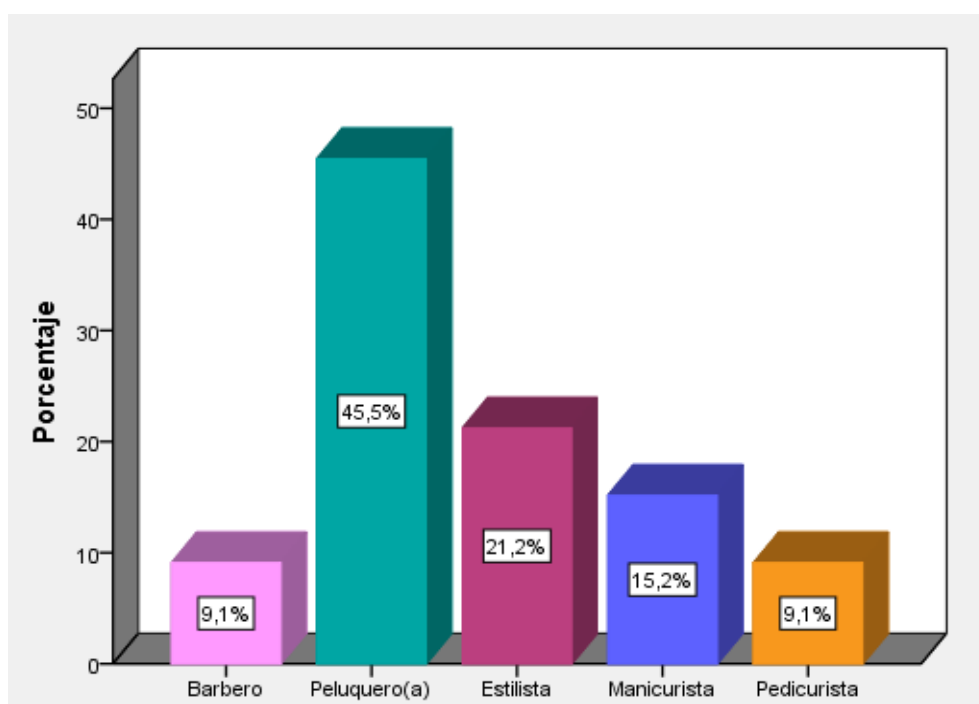


Figura 12. Datos sociodemográficos de los afiliados de la “Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa” de acuerdo a la actividad que realiza.

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación podemos observar que la mayor proporción de participantes son peluqueros (as) igual al 45,5% (30), seguido por el 21,2% (14) que son estilistas, el 15,2% (10) son manicuristas y finalmente en igual proporción el 9,1% (6) son barberos y el otro 9,1% (6) son pedicuristas.

Tabla 8: Datos sociodemográficos de los afiliados de la “Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa” de acuerdo al tiempo que trabaja en la empresa.

Tiempo en la empresa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1-5	37	56,1	56,1	56,1
6-11	16	24,2	24,2	80,3
12-17	9	13,6	13,6	93,9
18-23	4	6,1	6,1	100,0
Total	66	100,0	100,0	

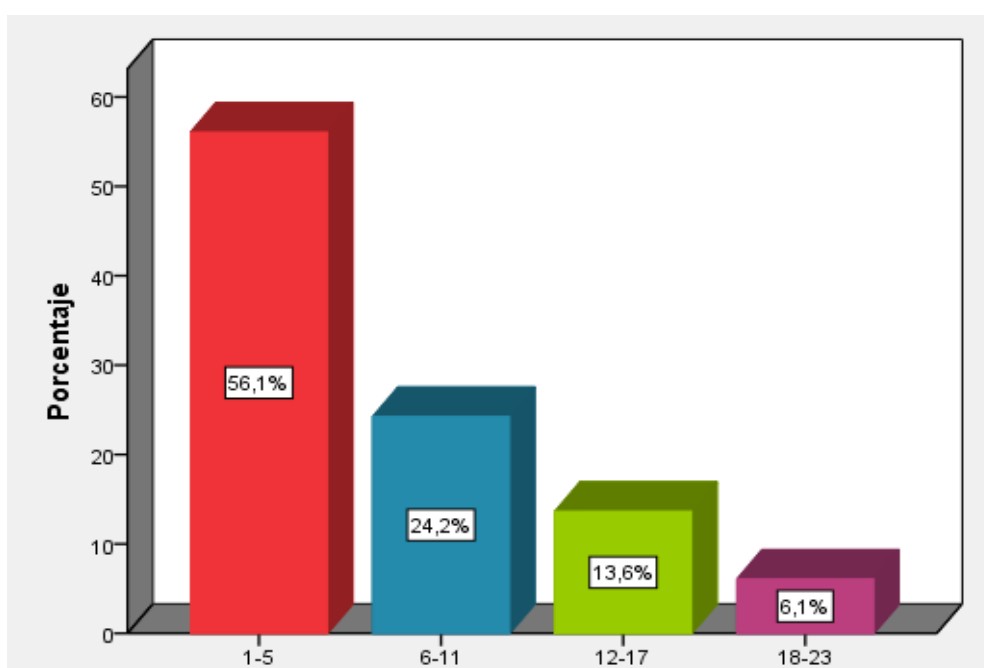


Figura 13. Datos sociodemográficos de los afiliados de la “Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa” de acuerdo al tiempo que trabaja en la empresa.

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación podemos observar que el 56,1% (37) trabajan entre 1 y 5 años en la empresa, seguido por el 24,2% (16) que trabajan entre 6 y 11 años, el 13,6% (9) trabajan entre 12 y 17 años y el 6,1% (4) trabajan entre 18 y 23 años para la empresa, siendo los de mayor permanencia.

4.2. Presentación de resultados de datos específicos

Tabla 9: Resultado del estrés laboral de los afiliados de la “Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa” en la ciudad de Lima. Periodo 2018.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	5	7,6	7,6	7,6
Moderado	45	68,2	68,2	75,8
Alto	16	24,2	24,2	100,0
Total	66	100,0	100,0	

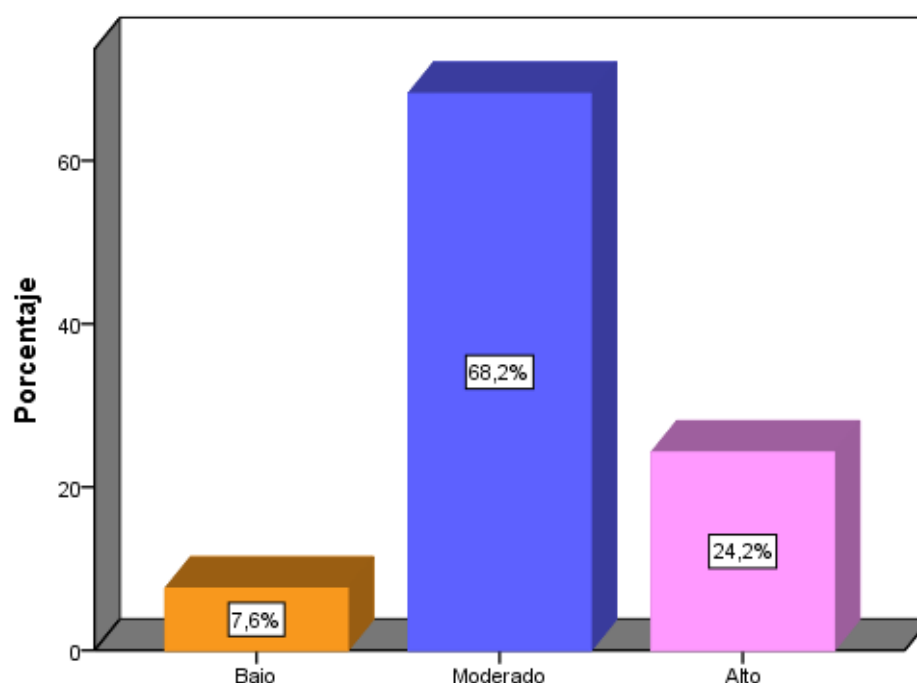


Figura 14: Resultado del estrés laboral de los afiliados de la “Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa” en la ciudad de Lima. Periodo 2018.

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación se determina que el estrés laboral del 68,2% de afiliados es de nivel moderado, seguido por el 24,2% que se da a nivel alto y en un 7,6% se da a nivel bajo.

Tabla 10: Resultado del estrés laboral de los afiliados de la “Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa”, en la dimensión falta de apoyo organizacional.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bajo	1	1,5	1,5	1,5
Bajo	2	3,0	3,0	4,5
Moderado	30	45,5	45,5	50,0
Alto	31	47,0	47,0	97,0
Muy alto	2	3,0	3,0	100,0
Total	66	100,0	100,0	

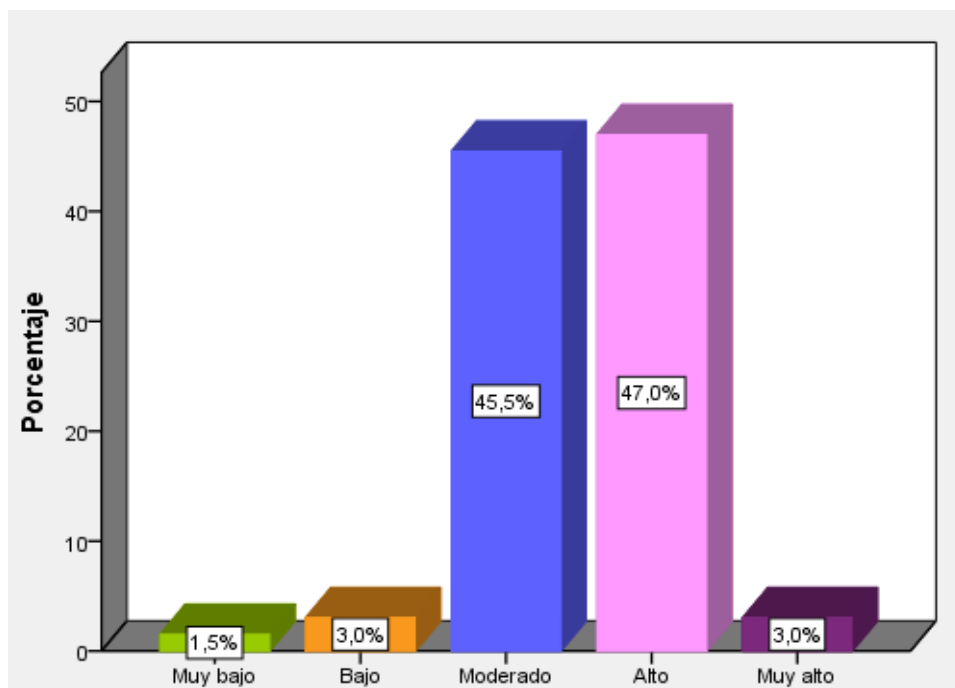


Figura 14. Resultado del estrés laboral de los afiliados de la “Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa”, en la dimensión falta de apoyo organizacional.

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación se determina que existe falta de apoyo organizacional en un nivel alto igual a 47%, en un 45,5% es de nivel moderado, el 3% indica que se da a nivel muy alto y bajo, finalmente el 1,5% reporta que se da a nivel muy bajo.

Tabla 11: Resultado del estrés laboral de los afiliados de la “Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa”, en la dimensión sobrecarga laboral.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	4	6,1	6,1	6,1
Moderado	30	45,5	45,5	51,5
Alto	27	40,9	40,9	92,4
Muy alto	5	7,6	7,6	100,0
Total	66	100,0	100,0	

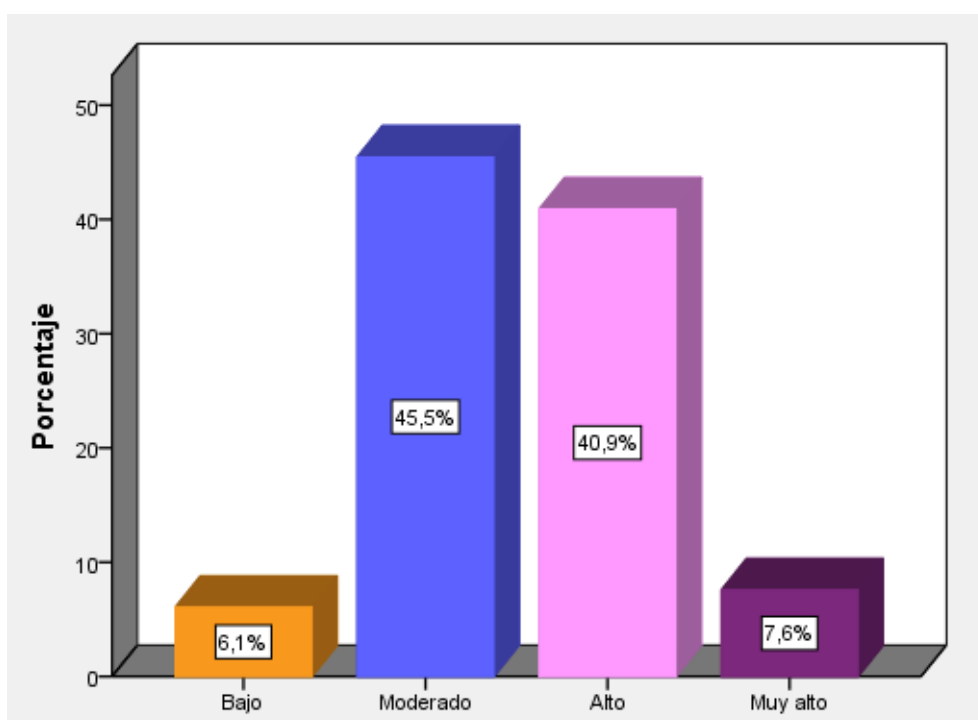


Figura 15. Resultado del estrés laboral de los afiliados de la “Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa”, en la dimensión sobrecarga laboral.

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación se determina que la sobrecarga laboral prepondera en un nivel moderado igual a 45,5%, a nivel alto se da en un 40,9%, a nivel muy alto se da en un 7,6% y a nivel bajo se da en un 6,1%.

Tabla 12: Resultado del estrés laboral de los afiliados de la “Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa”, en la dimensión dificultades interpersonales.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy bajo	12	18,2	18,2	18,2
Bajo	39	59,1	59,1	77,3
Moderado	15	22,7	22,7	100,0
Total	66	100,0	100,0	

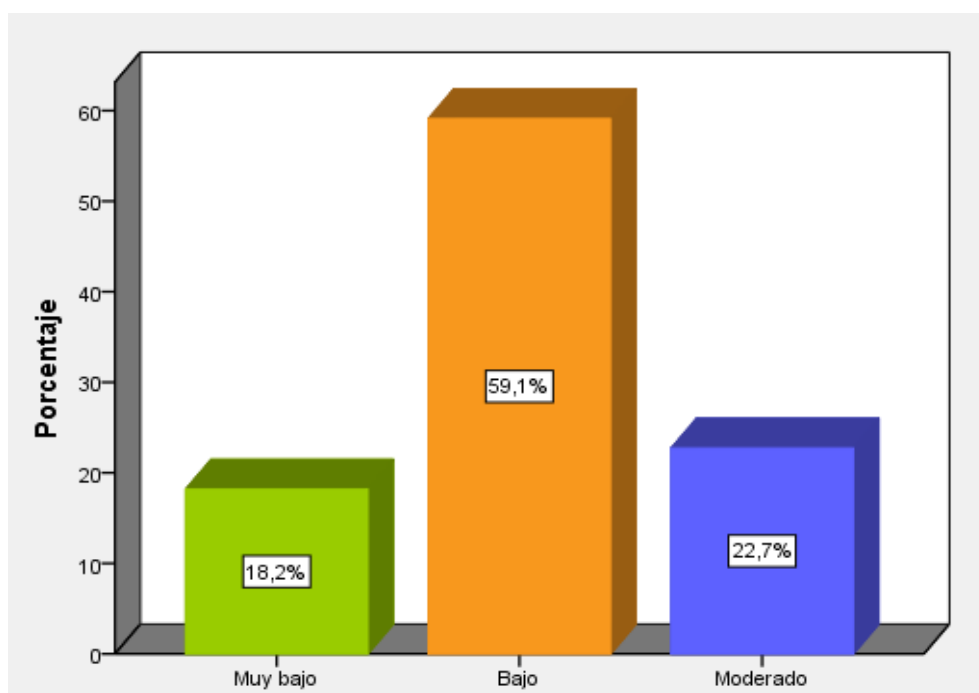


Figura 16. Resultado del estrés laboral de los afiliados de la “Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa”, en la dimensión dificultades interpersonales.

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación se determina que las dificultades interpersonales se dan en un nivel bajo igual a 59,1%, en un 22,7% se da a nivel moderado y en un 18,2% se da a nivel muy bajo.

Tabla 13: Resultado del estrés laboral de los afiliados de la “Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa”, en la dimensión fuentes extrínsecas de insatisfacción.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	5	7,6	7,6	7,6
Moderado	27	40,9	40,9	48,5
Alto	24	36,4	36,4	84,8
Muy alto	10	15,2	15,2	100,0
Total	66	100,0	100,0	

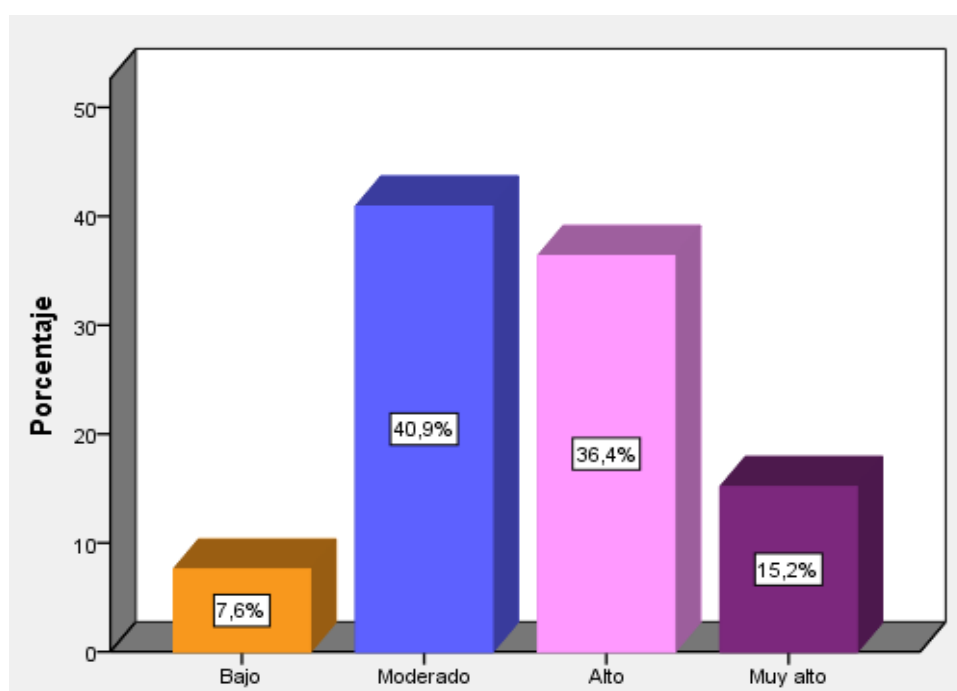


Figura 17. Resultado del estrés laboral de los afiliados de la “Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa”, en la dimensión fuentes extrínsecas de insatisfacción.

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación se determina que las fuentes extrínsecas de insatisfacción se da en 40,9% a nivel moderado, en un 36,4% se da a nivel alto, en un 15,2% se da a nivel muy alto y a un 7,6% se da a nivel bajo.

Tabla 14: Resultado del estrés laboral de los afiliados de la “Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa”, en la dimensión falta de justicia organizacional.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	3	4,5	4,5	4,5
Moderado	31	47,0	47,0	51,5
Alto	32	48,5	48,5	100,0
Total	66	100,0	100,0	

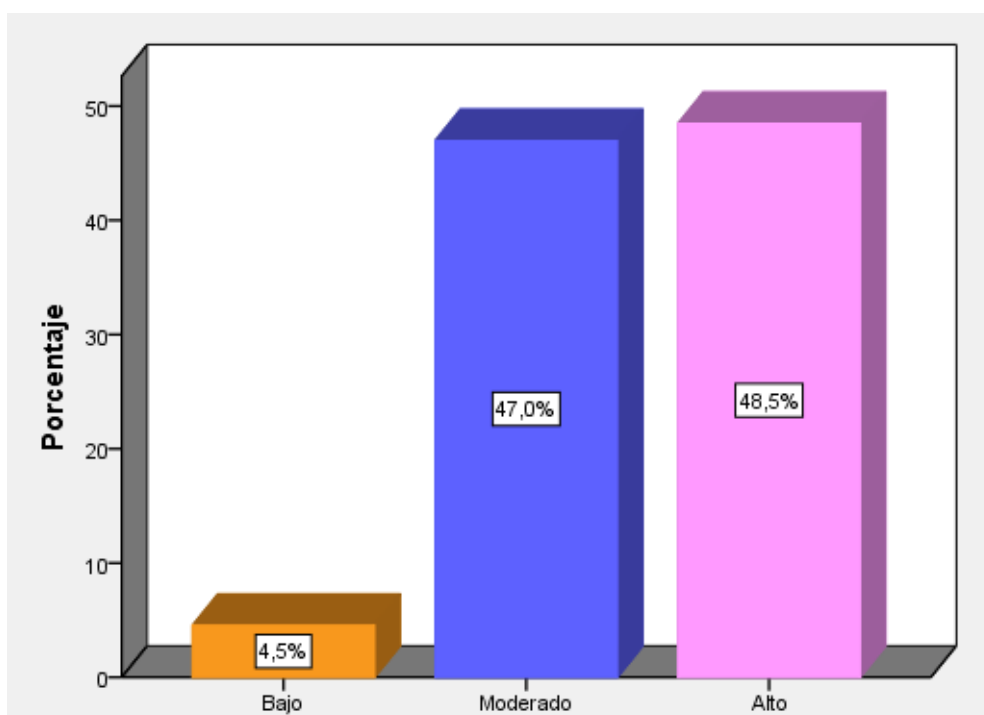


Figura 18. Resultado del estrés laboral de los afiliados de la “Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa”, en la dimensión falta de justicia organizacional.

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación se determina que la falta de justicia organizacional se da a nivel alto en un 48,5%, seguido por un nivel moderado igual a 47% y a nivel bajo se da en un 4,5%.

4.3. Procesamiento de los resultados

Para fines del procesamiento, se elaboró una base de datos donde progresivamente se fue procesando la información recogida en el cuestionario. Para la presentación de los resultados se utilizaron figuras y tablas, de acuerdo a los objetivos generales y específicos de la investigación. Dándole una adecuada interpretación de acuerdo a las frecuencias y porcentajes obtenidos.

Para el análisis estadístico se utilizó el programa Microsoft Excel, para la tabulación inicial de los datos y luego se empleó el programa IBM Statistics Package for the Social Sciences for Windows SPSS versión 22 para obtener las figuras y tablas.

4.4. Discusión de los resultados

La investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de estrés laboral de los afiliados de la “Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa” en la ciudad de Lima, durante el periodo 2018, considerando la importancia que este tema tiene para asegurar la eficiencia o productividad en el trabajo y asegurar el bienestar del trabajador.

Las características sociodemográficas de la muestra estuvieron distribuidas de la siguiente manera:

La proporción de los participantes según el sexo, se da en igual magnitud, es decir, 50% son de sexo femenino y el otro 50% son de sexo masculino; la mayoría de participantes igual al 40,9% tienen entre 19 y 27 años, los cuales representan el grupo de menor edad. La mayoría de participantes igual a 68,2% son solteros, por tanto, no tienen la preocupación de la carga familiar. De la muestra censal la mayor proporción igual a 45,5% son peluqueros (as) y en menor proporción son barberos o pedicuristas, igual al 9,1%. Finalmente el 56,1% de los participantes trabajan

entre 1 y 5 años en la empresa, los cuales representan los de menor tiempo o permanencia dentro del trabajo.

Los resultados obtenidos en la investigación determinaron que existe un nivel moderado de estrés laboral igual a 68,2% en los afiliados de la “Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa”. Dicho resultado se apoya en las evidencias encontradas a través del estudio de sus dimensiones, donde se determinó que existe falta de apoyo organizacional en un nivel alto igual a 47%, la sobrecarga laboral se da en un nivel moderado igual a 45,5%, las dificultades interpersonales se dan en un nivel bajo igual a 59,1%, las fuentes extrínsecas de insatisfacción se representa por el 40,9% a nivel moderado y la falta de justicia organizacional se da a nivel alto en un 48,5%. En síntesis, los resultados hallados evidencian la predominante necesidad por mejorar la situación y bienestar de los trabajadores para que el nivel de estrés laboral se reduzca o desaparezca, para de dicha manera además la empresa no se vea afectada por la disminución de la productividad de sus trabajadores.

En comparación con los resultados de otras investigaciones hallamos semejanza con el estudio realizado por Castañeda, M (2015) titulada “Estrés laboral y riesgo psicosocial en colaboradores de una fábrica de envases industriales de polipropileno. Chiclayo, 2015”, donde se identificó entre los colaboradores de la fábrica de envases industriales un nivel de estrés manejable (moderado) en mayor proporción, seguido por un nivel de estrés elevado, luego con un mínimo nivel estrés y un bajo porcentaje presentan ausencia de estrés.

En el presente estudio también se halla prioritariamente un nivel moderado de estrés laboral, seguido por un nivel alto y finalmente se encontró en menor escala un nivel bajo, lo cual coincide con el anterior investigador, en razón de que las exigencias laborales afectan de manera considerable la estabilidad emocional del trabajador, provocándole cuadros de estrés que deben ser superados antes que se vuelvan crónicos y alcancen el nivel alto, de donde será más difícil poder superarlo.

También se halló coincidencia con el estudio de Banda, M. y Santamaría, C. (2014) en su investigación titulada “Propuesta para gestionar el estrés laboral en los trabajadores de tiendas EFE S.A de la Agencia Luis Gonzáles en la ciudad de Chiclayo en el período 2013-2014”, donde se determinó que el ambiente laboral en el que el personal realiza sus actividades favorece el apareamiento de estrés condicionado por la presencia de factores inadecuados como: el escaso trabajo en equipo, la falta de apoyo por parte de sus superiores, comunicación inadecuada, por las condiciones laborables, entre otros.

El resultado encontrado por dichos autores coincide con el resultado hallado en la presente investigación en la dimensión falta de apoyo organizacional el cual se da a nivel alto igual a 47%, la cual involucra la falta de apoyo de los superiores, así como la falta de apoyo de los compañeros, para poder trabajar en equipo y ayudarse cuando sea necesario.

Por otro lado, en sentido contrario a la investigación realizada por Loayza, C., Herazo, L., y Ruiz, D. (2016) titulada “Factores protectores psicosociales y el nivel de estrés en trabajadores de peluquerías, salones de belleza y barberías de una asociación de peluquerías de la localidad de Tunjuelito de Bogotá”, concluyó que la mayoría de los trabajadores de la asociación de peluquerías de la localidad de Tunjuelito, perciben niveles bajos de estrés laboral a pesar de las condiciones sociodemográficas que presenta el sector informal donde se desarrolla dicha actividad.

En razón al hallazgo encontrado por dichos autores, comprobamos que no coincide con el resultado del presente estudio, en razón que al pertenecer a contextos distintos (diferentes países), podría ser que los factores que influyen en las demandas laborales sean de menor exigencia.

4.5. Conclusiones

En base a los resultados obtenidos y después de realizado un exhaustivo análisis del tema de investigación sobre el nivel de esteres laboral, se establecen las siguientes conclusiones:

- El estrés laboral del 68,2% de los afiliados de la “Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa” es de nivel moderado, debido principalmente a la falta de apoyo y justicia organizacional. Dichos factores ocasionan la insatisfacción y estrés laboral en la mayoría de trabajadores del mundo de la belleza.
- Existe falta de apoyo organizacional en un nivel alto igual a 47%, motivado por la falta de integración del equipo de trabajo así como de los dueños de la empresa hacia sus trabajadores, lo cual provoca el malestar del trabajador al no encontrar la comprensión esperada y por otro lado generándose una total desorganización en las actividades de trabajo.
- La sobrecarga laboral es uno de los factores desencadenantes del estrés laboral, la cual se da en un nivel moderado igual a 45,5% en los trabajadores, suscitado por el excesiva cantidad de tareas que deben realizar y el grado de exigencia que demanda cada una de ellas, sumándose a esta situación la falta de personal para brindar las servicios solicitados por los clientes.
- Con respecto a las dificultades interpersonales estas se dan en un nivel bajo igual a 59,1%, lo cual determina que las relaciones interpersonales no representan un desencadenante del estrés laboral. Por el contrario, este factor representa una fortaleza para conseguir el buen clima laboral entre los trabajadores.
- Las fuentes extrínsecas de insatisfacción, es un factor del estrés laboral que alcanza un nivel moderado igual 40,9% entre los trabajadores, motivado principalmente por la falta de estabilidad laboral por no estar en planilla, los

bajos sueldos que perciben, así como las condiciones inadecuadas del espacio de trabajo.

- La falta de justicia organizacional es otro de los factores predominantes que ocasionan el estrés laboral, el cual se da a nivel alto en un 48,5%. Dicho resultado se encuentra mediado por la falta de equidad en el trabajo al momento de repartir las tareas, así como la falta de reconocimiento por el buen trabajo realizado y el afrontamiento de situaciones injustas que padece el trabajador en su centro laboral.
- En general, el estrés laboral de los afiliados que trabajan en salones, spa y/o centros de belleza se ve afectado por la falta de preocupación de los dueños por mejorar los factores que condicionan su bienestar y permanencia, desconociendo la importancia de contar con un capital humano satisfecho que de un buen rendimiento laboral óptimo.

4.6. Recomendaciones

En base a las conclusiones establecidas en el apartado anterior se deriva las siguientes recomendaciones en el afán de contribuir a la mejora del estrés laboral de los afiliados de la “Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa”.

- La Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa debe realizar un programa de intervención terapéutica centrado en el control del estrés laboral, para entrenar a los participantes a mejorar sus recursos y habilidades en el manejo de las exigencias laborales.
- Los dueños de las empresas que brindan servicios de belleza y cuidado personal, deben fomentar la integración de los colaboradores para que trabajen en equipo y también involucrarse con ellos, de dicha manera sus trabajadores percibirán la preocupación e interés de sus empleadores.

- Los trabajadores deben coordinar entre ellos, para repartirse equitativamente las funciones en los servicios que brindan. Del mismo modo el dueño debe velar por el aseguramiento del personal necesario para cubrir los requerimientos del servicio.
- La Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa debe programar talleres de manejo de habilidades blandas, para fortalecer las buenas relaciones interpersonales que han demostrado los afiliados.
- Los afiliados insatisfechos con ciertos factores extrínsecos, deben conversar abiertamente con sus empleadores acerca de las condiciones de trabajo y los beneficios de acuerdo a ley que les corresponde, para llegar a un acuerdo u optar voluntariamente por la decisión que más le convenga.
- Los dueños de los centros de belleza deben ser empáticos con sus colaboradores y tratar de comprenderlos, actuando con justicia en todo momento para así demostrar su liderazgo.
- Los dueños o empleadores de los centros de belleza deben también preocuparse por el bienestar del capital humano, teniendo un trato amable con ellos, siendo comunicativos e indagando acerca de sus necesidades, con la finalidad de brindarles el bienestar que necesitan para trabajar eficientemente.

CAPÍTULO V

PLAN DE INTERVENCIÓN

5.1. Denominación del programa

“Programa Socioeducativo de Manejo de Técnicas para el control del estrés laboral de los afiliados a la *Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa*”.

5.2. Justificación del programa

El presente programa está basado de acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación, donde se determinó que el estrés laboral del 68,2% de los afiliados a la “Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa” responde a un nivel moderado, seguido por el 24,2% que presenta un nivel alto. Dicho resultado genera alarma y preocupación, puesto que afecta la salud de los afiliados en diferentes aspectos de su vida.

El trabajo de los profesionales de la belleza, requiere de creatividad y buen estado de ánimo para ser un asesor de imagen de los clientes que acuden a ellos con el objetivo de verse mejor en su apariencia física, pero si por el contrario dichos clientes en vez de encontrar mejores soluciones perciben el malestar de quienes le prestaran el servicio, probablemente se quejen o muestren insatisfacción con el trabajo realizado o por el trato recibido.

En dicho sentido, el estrés laboral perjudica la estabilidad laboral de los profesionales de la belleza, quien abrumados por el cansancio, la insatisfacción en el puesto, las relaciones interpersonales y otros factores, van recibiendo amonestaciones de sus superiores. Dicha situación conllevara a despidos o voluntariamente al abandono laboral, pues las actitudes de los afectados por el estrés laboral no contribuyen a mejorar su desempeño en el puesto.

Por tanto, se hace necesario prestar atención urgente a los afiliados que muestran cuadros de estrés laboral, para poder brindarles el soporte adecuado para superar este problema.

La *Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa* constituida en la ciudad de Lima, busca beneficiar a sus afiliados mediante el desarrollo de una propuesta de intervención basado en manejo de técnicas para el control del estrés laboral.

Las intervenciones que han sido implementadas para el manejo del síndrome del burnout o estrés laboral se centran en soluciones desde el individuo tales como cambiar al trabajador del centro laboral, desarrollar estrategias para que el trabajador pueda fortalecer los recursos internos o cambiar las conductas de los trabajadores. (Maslach, Schaufeli, Leiter, 2001).

Respecto a las dos últimas alternativas brindadas por Maslach et al., es que la institución que agrupa a estos profesionales de la belleza centrara sus esfuerzos desarrollando estrategias de afrontamiento que les ayude a fortalecer su capacidad de respuesta frente a las exigencias laborales, asumiendo actitudes positivas y cambios de conducta favorables para su bienestar personal.

Además, para Maslach et al. (2001) afirma que las intervenciones que tiene como foco el cambio del individuo usualmente están relacionadas con intervenciones basadas en psicoeducación, donde se vinculan las estrategias de afrontamiento del individuo con su lugar de trabajo.

Banda y Santamaría (2014), realizaron un plan de intervención para gestionar el estrés laboral en los trabajadores de Tiendas Efe S.A, agencia Luis Gonzales en la ciudad de Chiclayo, aplicando estrategias asertivas para disminuir el problema. Ellos implementaron programas de capacitación a directivos para dirigir adecuadamente a su personal, programas de actividades extralaborales donde los trabajadores y directivos se integraban mediante jornadas deportivas, juegos y comidas. También se implementó reuniones mensuales para la celebración de los cumpleaños, y se ejecutó módulos para fortalecer la identificación de los trabajadores con la empresa Tiendas Efe S.A, tratando temas sobre: el reconocimiento de logros individuales y de equipo,

motivación en el puesto de trabajo, trabajo en equipo, comunicación y planes de carrera y desarrollo.

En razón de lo expuesto, la *Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa*, a través del área de bienestar social promoverá el desarrollo de un programa orientado a manejar asertivamente situaciones de estrés laboral, mediante la práctica de técnicas adecuadas. Esperando contribuir como parte de la responsabilidad social enfocada en la persona, que debe desarrollar toda empresa o institución en favor de sus clientes internos.

5.3. Objetivos

5.3.1. Objetivo general del programa

- Promover técnicas para el control del estrés laboral en los afiliados de *la Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa*, para contribuir a su bienestar general.

5.3.2. Objetivos específicos del programa

- Fomentar el apoyo organizacional en los afiliados de la asociación, para que a través del trabajo en equipo puedan reducir el estrés laboral en sus centros de labores.

- Entrenar en el empleo de técnicas cognitivas y de relajación en los afiliados de la asociación, para enfrentar la sobrecarga laboral que se presente en sus actividades diarias.

- Desarrollar habilidades de comunicación interpersonal y las habilidades sociales en los afiliados de la asociación, para reducir las dificultades interpersonales en sus centros de labores.

- Capacitar sobre sus derechos y obligaciones laborales a los afiliados de la asociación, para evitar la injusticia organizacional en sus centros de labores.

5.4. Metodología de la intervención

La metodología del programa de intervención, será de carácter participativo, de forma grupal, con un enfoque sistemático, que integra la participación de los 80 afiliados de la asociación.

El programa de intervención se rige bajo el modelo de animación sociocultural, donde los objetivos se establecen por la convergencia o confrontación de los tres agentes que intervienen en este tipo de programas: la gente (población), los técnicos (animadores) y la autoridad político administrativa o la asociación que promueve el programa (referente institucional). La gente expresa los problemas y necesidades que, desde el punto de vista de sus intereses, preocupaciones o expectativas, son considerados los más importantes. Los objetivos propuestos por los animadores, de acuerdo con la concepción que tienen de lo que debe ser un programa de animación; y los fines perseguidos por los agentes que tienen el poder de decisión dentro del organismo patrocinante del programa. (Ander-Egg, 2000)

El programa de intervención corresponde al tipo de intervención directa. La intervención directa es aquella que requiere de un contacto directo y personal con los participantes; bien en forma de entrevista, de visita domiciliaria, de contacto telefónico, de reunión de grupo, etc. Esta intervención directa se traduce en una acción de acompañamiento en la que el trabajador social y los participantes trabajarán juntos hacia la resolución de la demanda del problema.

La metodología del programa de intervención se basa en técnicas activas, que permitirán modificar las actitudes de los afiliados de la asociación. Se

combinarán los métodos expositivos, métodos de discusión grupal y métodos de creación.

Las técnicas grupales a desarrollarse con los participantes son: el focus group, análisis de casos, árbol de solución de problemas, terapia física de relajación y el sociodrama.

Para la evaluación de la efectividad del programa de intervención, se tomara en cuenta al 30% de los asistentes, durante el último taller de capacitación.

5.5. Instrumentos de recolección

Durante el desarrollo del programa de intervención la técnica aplicada fue la observación, la encuesta y los instrumentos utilizados fueron las fichas de observación, listas de cotejo, y cuestionario de satisfacción.

Durante los sociodramas, debates y discusiones de grupo se empleó las listas de cotejo. Al momento del desarrollo de técnicas de relajación se empleó la ficha de observación.

Finalmente, durante el último taller de capacitación se aplicara como instrumento de evaluación para medir la satisfacción acerca del programa de intervención, un cuestionario. El instrumento evalúa: relevancia del tema, motivación, identificación de necesidades, empoderamiento de estrategias y aplicación de soluciones.

5.6. Recursos para hacer el trabajo

5.6.1. Recursos profesionales

- 2 Trabajadoras Sociales

- 2 Psicólogas (os)
- 2 fisioterapeutas
- 4 asistentes

5.6.2. Recursos materiales

- Sala de reuniones del Instituto New Sistem
- Proyector Multimedia
- Parlantes
- Pantalla ecran
- DVD con películas de animación.
- CDS para música relajante.
- Papelotes
- Plumones
- Encuestas de satisfacción
- Coffee break

5.6.3. Recursos financieros

Actividad programada	Tiempo de duración	Costo
Taller N° 1	6 horas	s/. 1 500
Taller N° 2	6 horas	s/. 1 200
Taller N° 3	4 horas	s/. 600
Taller N° 4	4 horas	s/. 1 500
Taller N° 5	4 horas	s/. 1 000
Total		s/. 5 800

5.7. Cronograma de las actividades

El programa está constituido por un total de 5 talleres realizados de forma secuencial, durante los meses de setiembre, octubre y noviembre. Las sesiones programadas responden a lograr los objetivos planteados en el presente programa de intervención, desarrollados por profesionales y especialistas en el tema.

ACTIVIDADES	SETIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE			
	SEMANAS				SEMANAS				SEMANAS			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Taller de capacitación “Aprendiendo a trabajar en equipo”												
Taller de capacitación “Cambiando la forma de pensar al asumir retos”												
Taller de ejercitación: “Técnicas de relajación”												
Taller de capacitación: “Fortalecimiento de habilidades comunicativas y sociales”												
Taller de capacitación: “Conociendo nuestros derechos y obligaciones laborales”												

REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

Ander-Egg, E. (2000). Metodología y práctica de la animación sociocultural. CCS. Madrid.

Álvarez, H. (2015). El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público (tesis de posgrado). Universidad de Carabobo, Carabobo, Venezuela. Recuperado de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/3060/Halvarez?sequence=1>

Alvitres (2000). Método científico. Planificación de la investigación. Perú: Ed. Ciencia, p. 205.

Arias, F. (2012). El Proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica. Caracas, Venezuela: Editorial Episteme.

Banda, M. y Santamaría, C. (2014). Propuesta para gestionar el estrés laboral en los trabajadores de tiendas EFE S.A de la Agencia Luis Gonzáles en la ciudad de Chiclayo en el período 2013-2014 (tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.

Cano, A. (2002). *La naturaleza del estrés*. Recuperado de: http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/index.htm

Castañeda, M. (2015). Estrés laboral y riesgo psicosocial en colaboradores de una fábrica de envases industriales de polipropileno. Chiclayo, 2015 (tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán, Chiclayo, Perú.

Cox, T. y Griffiths, A. (2004). Investigación sobre el estrés relacionado con el trabajo. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas.

De Sousa, A. (20 de Noviembre, 2005). La OMS considera que el estrés laboral es una grave epidemia. La Nación. Recuperado de <https://www.lanacion.com.ar/757582-la-oms-considera-que-el-estres-laboral-es-una-grave-epidemia>

Demerouti, E., Bakker, A.B., De Jonge, J., Janssen, P.P.M., y Schaufeli, W.B. (2001). Burnout and engagement at work as a function of demands and control. *Scandinavian Journal of Work, Environment and Health*, 27, 279-86.

Diario El Peruano (2017). Evite el estrés laboral. Recuperado de <https://elperuano.pe/noticia-evite-estres-laboral-54062.aspx>

Facci, R. (20 de noviembre de 2005). La OMS considera que el estrés laboral es una grave epidemia. La Nación. Recuperado de <https://www.lanacion.com.ar/757582-la-oms-considera-que-el-estres-laboral-es-una-grave-epidemia>

Flórez, C. (2014). *Estrés laboral en empresas de producción* (tesis de posgrado). Universidad de Manizales, Colombia. Recuperado de ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/handle/6789/1240?show=full

Gonzales, M. (2014). Estrés y Desempeño Laboral: Estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango (tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf>

Karasek, R. 1979. "Job demands, Job decision latitude and mental strain: Implications for job redesign". *Administrative Science Quarterly* 24:285-308.

Lazarus, R. & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer Publishing Company.

- Loayza, C., Herazo, L., y Ruiz, D. (2016). *Factores protectores psicosociales y el nivel de estrés en trabajadores de peluquerías, salones de belleza y barberías de una asociación de peluquerías de la localidad de Tunjuelito de Bogotá* (tesis de pregrado). Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, Colombia. Recuperado de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/21821/LoaizaArocaCindyEliana2016.pdf?sequence=1>
- Martínez, J. (2004). *Estrés Laboral: Guía para empresarios y empleados*. Madrid: Pearson Educación S.A.
- Mikhail, A. (1981). A psychophysiological conception, *Journal of human stress*.
- OIT (28 de Abril del 2016). "Estrés en el trabajo. Un reto colectivo". Recuperado de: <http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
- Organización Mundial de la Salud (2006). *Declaration on workers' health*. Italia: OMS.
- Ortega, A., y Salanova, M. (2016). Evolución de los modelos sobre el afrontamiento del estrés: hacia el coping positivo. *Ágora de Salud*, 3, 285-293.
- Ospina, A. (2016). *Síntomas, niveles de estrés y estrategias de afrontamiento en una muestra de estudiantes masculinos y femeninos de una institución de educación superior militar* (tesis de posgrado). Universidad Católica de Colombia, Bogotá, Colombia. Recuperado de <http://metadirectorio.org/bitstream/10983/3161/4/TESIS%20DE%20MAESTR%C3%8DA%20%20Andr%C3%A9s%20Ospina%20Stepanian.pdf>
- Palella, S. y Martins, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. . Caracas, Venezuela: Editorial Fedupel.
- Paredes L. (2016). *Estudio del estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en la compañía Insumos Profesionales Insuprof Cía. Ltda.* (tesis de posgrado). Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador. Recuperado de

<http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5103/1/T2027-MDTH-Paredes-Estudio.pdf>

Peiró, J. y Salvador, A. (1992). *Desencadenantes del Estrés Laboral*. (1ª. ed.). España: Editorial UDEMA S. A.

Peiró, J. (2005). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid: Pirámide.

Peiró, J. (2009). Nuevas tendencias en la investigación sobre estrés laboral y sus implicaciones para el análisis y prevención de los riesgos psicosociales. Recuperado el 11 de octubre de 2016, de http://www2.ivie.es/downloads/2009/09/Leccion_magistral_JMPeiro.pdf

Quispe, S (2016). Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima (tesis de pregrado). Universidad Autónoma del Perú, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/366/1/QUISPE%20GAMIO%2C%20SHERLLEY%20KATHERINE%20JULLY%20ROSSMERY.pdf>

Rojas, J. (5 de junio del 2017). ¿Cuáles son las causas de la ansiedad laboral y cómo combatirla?. Diario Gestión. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/son-causas-ansiedad-laboral-combatirla-136572>

Salirrosas, E. y Rodríguez, C. (2015). *Estrés laboral y desempeño de los asesores de banca por teléfono del banco de crédito del Perú, distrito de La Esperanza - año 2015* (tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.

Sánchez, C. (2009). *Los riesgos psicosociales: teoría y práctica*. Navarra: Aranzadi.

Selye, H. (1956). *The stress of life*. New York: McGraw-Hill.

Siegrist, J. (1996). *Adverse efectos sobre la salud de las condiciones de recompensa altos de esfuerzo bajo*. J Occup Health Psychol,1:27:41.

- Valverde, V. (2015). Nivel de conocimientos y actitudes sobre las estrategias de afrontamiento del estrés laboral del personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia del hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz (tesis de pregrado). Universidad Autónoma de Ica, Ica, Perú.
- Warr, P. (1987): *Work, Unemployment and Mental Health*, Oxford, Clarendon Press.— (1996): «Employee Wellbeing» en WARR P.B. (ed): *Psychology at work* (4ªed.), Harmondsworth, Penguin, 224-253.

ANEXOS

- **Matriz de Consistencia**
- **Matriz de Operacionalización**
- **Cuestionario de Estrés Laboral**

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: El estrés laboral de los afiliados de la “Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa” en la ciudad de Lima. Periodo 2018.

Problema General	Objetivo General	Metodología
¿Cuál es el nivel de estrés que perciben los afiliados de la “Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa” en la ciudad de Lima. Periodo 2018?	Determinar el nivel de estrés que los afiliados de la “Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa” en la ciudad de Lima. Periodo 2018.	La investigación es de tipo descriptivo, transversal, con un diseño No experimental y con un enfoque cuantitativo.
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Población y muestra
<p>P1: ¿Cuál es el nivel de estrés laboral, según la dimensión falta de apoyo organizacional de los afiliados de la “Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa” en la ciudad de Lima?</p> <p>P2: ¿Cuál es el nivel de estrés laboral, según la dimensión sobrecarga laboral de los afiliados de la “Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa” en la ciudad de Lima?</p> <p>P3: ¿Cuál es el nivel de estrés laboral, según la dimensión dificultades interpersonales de los afiliados de la “Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa” en la ciudad de Lima?</p> <p>P4: ¿Cuál es el nivel de estrés laboral, según la dimensión fuentes extrínsecas de insatisfacción de los afiliados de la “Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa” en la ciudad de Lima?</p> <p>P5: ¿Cuál es el nivel de estrés laboral, según la dimensión falta de justicia organizacional de los afiliados de la “Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa” en la ciudad de Lima?</p>	<p>O1: Identificar el nivel de estrés laboral, según la dimensión falta de apoyo organizacional de los afiliados de la “Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa” en la ciudad de Lima.</p> <p>O2: Conocer el nivel de estrés laboral, según la dimensión sobrecarga laboral de los afiliados de la “Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa” en la ciudad de Lima</p> <p>O3: Identificar el nivel de estrés laboral, según la dimensión dificultades interpersonales de los afiliados de la “Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa” en la ciudad de Lima.</p> <p>O4: Conocer el nivel de estrés laboral, según la dimensión fuentes extrínsecas de insatisfacción de los afiliados de la “Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa” en la ciudad de Lima.</p> <p>O5: Identificar el nivel de estrés laboral, según la dimensión falta de justicia organizacional de los afiliados de la “Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa” en la ciudad de Lima.</p>	<p>La población de estudio estuvo conformado por 80 afiliados de la “Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa” en la ciudad de Lima.</p> <p style="text-align: center;">N = 80 afiliados</p> <p>El tamaño de la muestra se obtuvo a través de la aplicación de la fórmula de muestreo aleatorio simple, resultando como tamaño muestral a padres de familia del mencionado distrito.</p> <p style="text-align: center;">n =</p>

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL

I. INTRODUCCIÓN: Estimado participante el siguiente cuestionario tiene el objetivo de conocer los estresores a los que está expuesto dentro de su trabajo. Sus respuestas serán completamente anónimas y toda la información que usted suministre será estrictamente confidencial y empleada sólo con fines de investigación. Muchas gracias por su tiempo y su valiosa colaboración.

II. INSTRUCCIONES:

- Lee detenidamente cada pregunta.
- Responde todas las preguntas, con la mayor sinceridad.
- Pide orientación cuando lo necesitas.

III. DATOS GENERALES

Sexo: M () F ()	Edad:	Estado civil:
Actividad que realiza:		Tiempo que trabaja en la empresa:

IV. NIVEL DE ESTRÉS LABORAL

A continuación se presenta un listado de enunciados, con su respectiva escala de respuestas, marcar sólo una alternativa.

1=Nada	2=Poco	3=Bastante	4=Mucho
--------	--------	------------	---------

Nº	ITEMS	1	2	3	4
1	Tiene o ha tenido conflictos interpersonales con sus superiores (dueña, jefe, supervisores)				
2	Tiene o ha tenido conflictos interpersonales con sus compañeros				
3	Tiene sobrecarga de tareas				
4	Existe falta de materiales y recursos en la empresa				
5	Existe apoyo ineficaz de los superiores				
6	No tiene estabilidad laboral				
7	Tiene bajos sueldos				
8	Presenta deficiencias laborales en el espacio de trabajo (espacio reducido, poca ventilación, escasa iluminación)				
9	Tiene dificultad para conocer las responsabilidades reales de cada uno				
10	Existe un escaso número de empleados en la empresa				
11	Ha tenido quejas de los clientes sobre su trabajo				
12	Tiene demandas muy altas de parte de sus superiores				
13	Ha presentado relaciones problemáticas con algunos clientes				
14	Tiene escasa autoridad para tomar decisiones				
15	Existe incompatibilidad de tareas				
16	Siente que nadie se compromete con su trabajo				
17	Existe demandas del cliente que no se pueden atender				
18	Existe la sensación de dar mucho en el trabajo y no ser recompensado				
19	Tiene escasa disposición de los pares y superiores para integrar equipos de trabajo o coordinar tareas				
20	Siente que se desperdicia su capacidad y sus habilidades				

21	Le falta tiempo libre porque el trabajo demanda demasiado				
22	No tiene posibilidad de contar con sus pares cuando hay dificultades o sobrecarga				
23	Existe demasiada competitividad en el trabajo que desarrolla				
24	Reparte su tiempo para trabajar en varios lugares o realizar trabajos extras (multiempleo)				
25	Presenta escaso confort físico en el lugar de trabajo				
26	Existe un pobre reconocimiento sobre su desempeño por parte de sus superiores				
27	Tiene escasas posibilidades de ascenso en su trabajo				
28	Ha tenido relaciones problemáticas con gente fuera de su centro laboral (trabajadores de la competencia, acosadores, etc)				
29	No sabe que situaciones deberá enfrentar cada día en su trabajo				
30	Muchas veces le asignan tareas que no le corresponden en su centro de trabajo				
31	No se siente involucrado con los objetivos y las metas de la organización				
32	Intenta ocultar sus emociones y sentimientos por las circunstancias que le pasan en su centro de trabajo				

¡Gracias por su participación!



Plagiarism Checker X Originality Report

Plagiarism Quantity: 24% Duplicate

Date	lunes, septiembre 03, 2018
Words	6722 Plagiarized Words / Total 21014 Words
Sources	More than 473 Sources Identified.
Remarks	Medium Plagiarism Detected - Your Document needs Selective Improvement.

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL Trabajo de Suficiencia Profesional El estrés laboral de los afiliados de la Asociación Peruana de Peluqueros, Estilistas, Salones y Spa en la ciudad de Lima. Periodo 2018. Para optar el Título Profesional de Licenciado en Trabajo Social Presentado por: Autor: Bachiller Edwin Javier Torres Castañeda Lima-Perú 2018

